

TUGAS AKHIR – KS 1501

**PENINGKATAN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT*
PADA LAYANAN HELPDESK BERDASARKAN
ANALISIS KESENJANGAN PADA PENGGUNA
LAYANAN DAN PENYEDIA LAYANAN (STUDI
KASUS: PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA
TIMUR)**

Yusrida Muflihah

5211 100 122

Dosen Pembimbing

Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

JURUSAN SISTEM INFORMASI

Fakultas Teknologi Informasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2015



FINAL PROJECT – KS 1501

IMPROVEMENT OF SERVICE LEVEL MANAGEMENT ON HELPDESK SERVICE BASED ON GAP ANALYSIS BETWEEN USER SERVICE AND SERVICE PROVIDER (CASE STUDY: PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA TIMUR)

Yusrida Mufflihah

5211 100 122

Academic Promotors

Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT

Information Technology Faculty

Sepuluh Nopember Institut of Technology

Surabaya 2015

LEMBAR PENGESAHAN

PENINGKATAN *SERVICE LEVEL* MANAGEMENT PADA LAYANAN HELPDESK BERDASARKAN KESENJANGAN PENGGUNA LAYANAN DAN PENYEDIA LAYANAN (STUDI KASUS: PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA TIMUR)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Yusrida Muflihah

5211 100 122

Surabaya, Mei 2015

KETUA

JURUSAN SISTEM INFORMASI



Dr. Eng. Febrilmyan Samopa, S.Kom, M.Kom

NIP 197302191998021001

LEMBAR PERSETUJUAN

PENINGKATAN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT* PADA LAYANAN HELPDESK BERDASARKAN KESENJANGAN PENGGUNA LAYANAN DAN PENYEDIA LAYANAN (STUDI KASUS: PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA TIMUR)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Yusrida Muflihah

5211 100 122

Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian:
Periode Wisuda:

23 April 2015
September 2015
(Pembimbing 1)

Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

(Pembimbing 2)

Dr. Apol Pribadi, S.T, M.T

(Penguji 1)

Eko Wabyu Tyas, S.Kom, MBA

(Penguji 2)

**PENINGKATAN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT*
PADA LAYANAN HELPDESK BERDASARKAN
ANALISIS KESENJANGAN PADA PENGGUNA
LAYANAN DAN PENYEDIA LAYANAN (STUDI
KASUS: PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA TIMUR)**

Nama Mahasiswa : Yusrida Muflihah
NRP : 5211100122
Jurusan : Sistem Informasi FTIf – ITS
Dosen Pembimbing 1 : Hanim Maria A., S.Kom, M.Sc
Dosen Pembimbing 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

ABSTRAK

Layanan helpdesk merupakan titik utama atau single point of contact pada saat ada pertanyaan atau permasalahan yang berhubungan dengan TI. Layanan helpdesk pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur memiliki peran dalam membantu menangani keluhan pengguna layanan (pegawai internal) pada jaringan LAN, aplikasi atau PC serta menjaga agar layanan kepada pengguna layanan dapat tetap berjalan. Namun demikian, penyediaan layanan helpdesk tidak terlepas dari beberapa permasalahan, diantaranya: 1) terjadi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk, 2) Service Level Agreement (SLA) layanan helpdesk belum rinci menjelaskan kebutuhan layanan mengenai kapasitas, performa dan ketersediaan layanan, 3) minimnya evaluasi level layanan. Melihat permasalahan tersebut, perlu dilakukan analisis kesenjangan pada pengguna layanan helpdesk dan penyedia layanan helpdesk.

Penelitian ini berfokus pada peningkatan Service Level Management (SLM) yang dapat memastikan bahwa perjanjian yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga

kesenjangan pada pengguna layanan helpdesk dan penyedia layanan helpdesk dapat diminimalisir. Mengacu pada ITIL, tahap pertama yang perlu dilakukan adalah melakukan survei dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui kesenjangan harapan dan persepsi pengguna layanan, selanjutnya meninjau kondisi kekinian SLM layanan helpdesk berdasarkan dimensi pada metode SERVQUAL, selanjutnya melakukan analisis kesenjangan pada penyedia layanan dengan mengetahui kondisi kekinian SLM pada layanan helpdesk sesuai IT Infrastructure Library (ITIL).

Hasil dari penelitian tugas akhir ini adalah usulan template Service Level Requirement (SLR) dan Service Level Agreement (SLA) layanan helpdesk untuk rekomendasi peningkatan SLM layanan helpdesk. Dengan penelitian ini dapat diketahui kesenjangan yang terjadi pada pengguna layanan helpdesk dan penyedia layanan helpdesk serta rekomendasi peningkatan SLM layanan helpdesk.

Kata Kunci: evaluasi, Service Level Management, analisis kesenjangan, layanan Helpdesk, ITIL.

***IMPROVEMENT OF SERVICE LEVEL MANAGEMENT
ON HELPDESK SERVICE BASED ON GAP ANALYSIS
BETWEEN USER SERVICE AND SERVICE PROVIDER
(CASE STUDY: PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA
TIMUR)***

Student Name : Yusrida Muflihah
NRP : 5211100122
Department : Sistem Informasi FTIf – ITS
Supervisor 1 : Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc
Supervisor 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

ABSTRACT

Helpdesk is the main and only bridge whenever questions and problems related to IT occurred. Helpdesk on PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur has a role in handling user's complaint (internal employee) on LAN network, apps (PC), and also maintaining services. However, providing helpdesk has its own problems, which are: 1) there's a gap between user's expectation and perception, 2) the Service Level Agreement (SLA) has not been detailed yet in explaining the service's requirement about capacity, performance, and the service availability, 3) lack of service's evaluation. There has to be an analysis about the gap on helpdesk's users and helpdesk's provider regarding to those problems.

The focus of the research is improving Service Level Management (SLM) to make sure the agreement and the user's need is synced, to minimize the gap between helpdesk's users and helpdesk's provider. According to ITIL, the first step is to conduct a survey using SERVQUAL method to gain informations about the gap, then observing the existing state of Helpdesk's SLM based on SERVQUAL's dimensions, and

analyzing the gap of helpdesk's provider by knowing the existing state on helpdesk based on IT Infrastructure Library (ITIL).

The result of this research is a proposed template of Service Level Requirement (SLR) and Service Level Agreement (SLA) to recommend the improvement of helpdesk's SLM. This research is able to know the gap between helpdesk's users and provider, and recommendations to improve helpdesk's SLM.

Keywords: evaluation, Service Level Management, gap analysis, helpdesk services, ITIL.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul:

Peningkatan *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk Berdasarkan pada Kesenjangan Pengguna Layanan dan Penyedia Layanan (Studi Kasus: PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur)

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
2. Orangtua penulis yang telah mendoakan dan senantiasa mendukung penulis, kakak penulis (Isrida) yang mendukung dan mengarahkan penulis dan keponakan penulis (Haqi) yang selalu memberikan semangat melalui keceriaannya.
3. Ibu Hanim Maria Astuti dan Ibu Anisah Herdiyanti selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk mendukung dan membimbing dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
4. Bapak Nisfu Asrul Sani selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan selama penulis menempuh masa perkuliahan dan penelitian tugas akhir.
5. Pak Hermono, selaku admin laboratoriuin PPSI yang membantu penulis dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir.
6. Para dosen jurusan Sistem Informasi.
7. Bapak Suryono, Bapak Agus, dan Bapak Viky yang merupakan pihak dari PT PLN (Persero) Distribusi Jawa

Timur yang turut membantu dalam penyelesaian tugas akhir penulis.

8. Moh. Ginanjar Pradana, sosok terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
9. Sahabat-sahabat penulis: Aswita, Maya Previana, Cynthia Savrilla dan Reaulia Nadine yang telah menyemangati dan menemani sampai tugas akhir selesai.
10. Teman-teman Lab PPSI dan BASILISK yang tidak dapat disebutkan namanya semua, terima kasih telah memberi semangat dan mendukung untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
11. Pihak-pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat pembaca.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Relevansi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Studi Sebelumnya.....	7
2.2. Evaluasi	9
2.3. Layanan	10
2.4. Manajemen Layanan Teknologi Informasi	10
2.5. <i>IT Infrastructure Library</i> (ITIL).....	15
2.5.1. Manfaat ITIL	16
2.5.2. Siklus ITIL	16
2.6. Survei Pelanggan dalam ITIL.....	23

2.7.	<i>Service Level Management</i>	25
2.7.1.	Manfaat Penerapan <i>Service Level Management</i> 26	
2.7.2.	Sub-Proses <i>Service Level Management</i>	26
2.7.3.	<i>Key Performance Indicator Service Level Management</i>	28
2.7.4.	Luaran <i>Service Level Management</i>	29
2.8.	Terminologi terkait Kontrak	35
2.9.	Hubungan Antara Kerangka Acuan Kerja (KAK) dengan <i>Service Level Agreement (SLA)</i>	37
2.10.	Hubungan Antara <i>Service Level Requirement</i> dan <i>Service Level Agreement</i> ITIL dengan Dimensi SERVQUAL	40
2.11.	Hubungan Survei Pelanggan pada <i>Business Relationship Management</i> dengan <i>Service Level Management</i>	47
2.12.	<i>Service Operation</i>	49
2.13.	PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.....	52
2.13.1.	Sub-bidang Teknologi Informasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	52
2.13.2.	Layanan Helpdesk PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	54
2.14.	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	57
2.15.	Kesenjangan (Gap)	59
2.15.1.	Analisis Kesenjangan	59
2.15.2.	Model Kesenjangan	60

2.16.	Pentingnya Analisis Kesenjangan	63
BAB III METODOLOGI		65
3.1.	Logika Pengerjaan.....	65
3.2.	Metode Pengerjaan	66
3.2.1.	Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Pengguna Layanan Helpdesk	66
3.2.2.	Peninjauan Aspek Tingkat Layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan Hasil Analisis Kesenjangan Pengguna Layanan.....	68
3.2.3.	Peninjauan Kondisi Kekinian <i>Service Level Management</i> pada Layanan Helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL	69
3.2.4.	Analisis Kesenjangan Antara Kondisi Kekinian <i>Service Level Management</i> pada Layanan Helpdesk dan <i>Service Level Management</i> sesuai ITIL.....	69
3.2.5.	Pembuatan Template <i>Service Level Agreement</i> dan <i>Service Level Requirement</i> Layanan Helpdesk.....	70
BAB IV PERANCANGAN		71
4.1.	Perancangan Studi Kasus	71
	Tujuan Studi Kasus.....	71
	<i>Unit of Analysis</i>	71
4.2.	Persiapan Pengumpulan Data.....	73
4.3.	Metode Pengolahan Data	74
4.4.	Pendekatan Analisis	74
BAB V IMPLEMENTASI.....		77
5.1.	Hasil Wawancara.....	77

5.2.	Hasil Survei	77
5.3.	Hambatan.....	81
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN		83
6.1.	Proses 1: Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Persepsi Pengguna Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	83
6.2.	Proses 2: Peninjauan Aspek Tingkat Layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan Hasil Analisis Kesenjangan Pengguna Layanan	92
6.3.	Analisis Kondisi Kekinian Layanan Helpdesk	94
6.4.	Proses 3: Peninjauan Kondisi Kekinian <i>Service Level Management</i> pada Layanan Helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL.....	100
6.5.	Proses 4: Analisis Kesenjangan Kondisi Kekinian <i>Service Level Management</i> pada Layanan Helpdesk dan <i>Service Level Management</i> pada ITIL	102
6.5.1.	Analisis Kesenjangan Kondisi Kekinian <i>Service Level Management</i> pada Layanan Helpdesk dan <i>Service Level Management</i> pada ITIL dilihat dari Proses <i>Service Level Management</i>	103
6.5.2.	Analisis Kesenjangan Kondisi Kekinian <i>Service Level Management</i> pada Layanan Helpdesk dan <i>Service Level Management</i> pada ITIL dilihat dari Konten <i>Service Level Agreement</i> dan <i>Service Level Requirement</i>	111
6.6.	Ringkasan Hasil Analisis Kesenjangan	122
6.7.	Proses 5: Usulan <i>Template Service Level Requirement</i> dan <i>Service Level Agreement</i> Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	129

6.7.1. Pemetaan Konten Kerangka Acuan Kerja (KAK) Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dengan <i>Service Level Agreement (SLA)</i> ITIL.	129
6.7.2. Perancangan Struktur dan Isi <i>Template</i> SLR dan SLA Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	131
6.7.3. Hasil Perancangan Stuktur dan Isi <i>Template</i> SLR dan SLA	142
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	148
7.1. Kesimpulan	148
7.2. Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	152
BIODATA PENULIS	159
Lampiran A	A-1
Lampiran B.....	B-1
Lampiran C.....	C-1
Lampiran D	D-1

DAFTAR TABEL

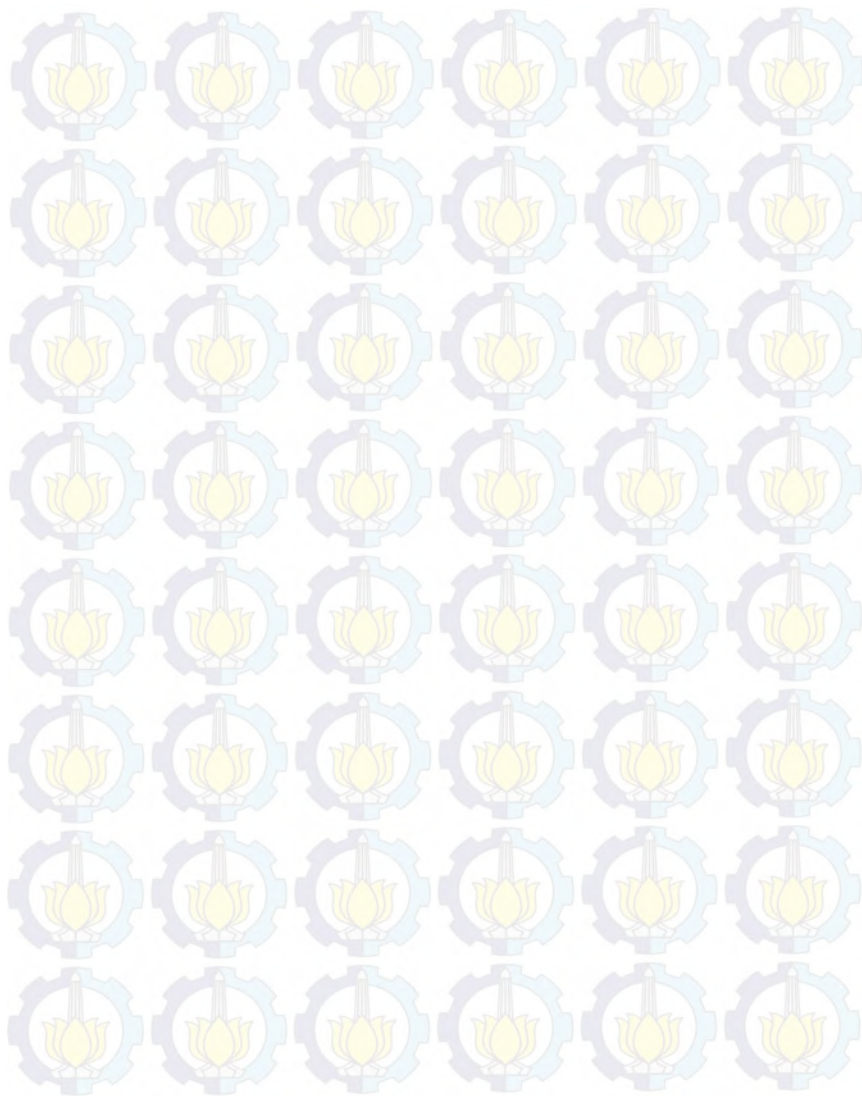
Tabel 2.1 Indikator Manajemen Layanan TI.....	11
Tabel 2.2 KPI Service Level Management	28
Tabel 2.3 Terminologi terkait kontrak	35
Tabel 2.4 Perbandingan KAK dan SLA.....	37
Tabel 2.5 Hasil Pemetaan SLR dengan Dimensi Servqual	40
Tabel 2.6 Hasil Pemetaan SLA dengan Dimensi Servqual	43
Tabel 2.7 Istilah-istilah Waktu	49
Tabel 5.1 Data mentah hasil survei pengguna layanan	79
Tabel 6.1 Hasil Survei Dimensi Tangibles.....	84
Tabel 6.2 Hasil Survei Dimensi Reliability.....	85
Tabel 6.3 Hasil Survei Dimensi Responsiveness	87
Tabel 6.4 Hasil Survei Dimensi Assurance.....	88
Tabel 6.5 Hasil Survei Dimensi Empathy	90
Tabel 6.6 Hasil Keseluruhan Skor Gap	91
Tabel 6. 7 Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi	93
Tabel 6.8 Penjelasan sub-proses Service Level Management	104
Tabel 6.9 Gambaran Kondisi Kekinian SLM layanan helpdesk dan SLM ITIL	106
Tabel 6.10 Kesenjangan konten SLA menurut ITIL dan SLA layanan helpdesk	112
Tabel 6.11 Kesenjangan konten SLR menurut ITIL dan SLR layanan helpdesk	118
Tabel 6.12 Ringkasan Hasil Analisis Kesenjangan.....	122
Tabel 6.13 Struktur dan isi template SLR layanan helpdesk	132
Tabel 6.14 Struktur dan isi template SLA layanan helpdesk	135
Tabel A.1 Instrument bagian I harapan	A-1
Tabel A.2 Instrument bagian II persepsi.....	A-4
Tabel B.1 Interview Protocol	B-1
Tabel B. 2 Interview Protocol	B-3

Tabel C.1 Pelaksanaan Wawancara 1	C-1
Tabel C. 2 Hasil Wawancara 1	C-1
Tabel C. 3 Pelaksanaan Wawancara 2	C-3
Tabel C. 4 Hasil Wawancara 2	C-3
Tabel D. 1 Wawancara via email 1	D-1
Tabel D. 2 Wawancara via email 2	D-2
Tabel D. 3 Wawancara via email 3	D-3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sub-proses Business Relationship Management	24
Gambar 2.2 Sub-proses Service Level Management	27
Gambar 2.3 First Level Support	50
Gambar 2.4 Second Level Support	51
Gambar 2.5 Level Support Incident Management ITIL	51
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Sub-bidang TI	53
Gambar 2.7 Model Kesenjangan	60
Gambar 3.1 Model Konseptual	65
Gambar 3.2 Metode Pengerjaan	66
Gambar 4.1 Tipe Perancangan Studi Kasus	72
Gambar 5.1 Proporsisi Responden Tiap Bidang	78
Gambar 6.1 Skala nilai rata-rata persepsi dimensi tangibles	84
Gambar 6.2 Skala nilai rata-rata persepsi dimensi reliability	86
Gambar 6.3 Skala nilai rata-rata persepsi dimensi responsiveness	87
Gambar 6.4 Skala rata-rata nilai persepsi dimensi assurance	89
Gambar 6.5 Skala rata-rata nilai persepsi dimensi empathy	91
Gambar 6.6 Tahap 1 Plan Procurement	97
Gambar 6.7 Tahap 2 Conduct Procurement	98
Gambar 6.8 Tahap 3 Control Procurement	99
Gambar 6.9 Sub-proses Service Level Management	104
Gambar 6.10 Pemetaan Struktur KAK dan SLA ITIL	131
Gambar 6.11 Deskripsi Layanan	143
Gambar 6.12 Layanan	143
Gambar 6.13 Responsibilities	144
Gambar 6.14 Service Time	145
Gambar 6.15 Service Level Requirement	146

(halaman ini sengaja dikosongkan)



BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah dan tujuan tugas akhir yang mendasari peningkatan *Service Level Management* pada layanan helpdesk PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Serta gambaran terhadap manfaat dari tugas akhir dan relevansi tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Layanan adalah suatu cara mengantarkan nilai (*value*) kepada pelanggan dengan memfasilitasi tercapainya *outcome* bagi pelanggan tanpa terlibat atas kepemilikan biaya dan risiko tertentu [1]. Pemberian layanan kepada pelanggan difungsikan untuk memuaskan pelanggan dalam menggunakan layanan yang ditawarkan, pada tahap selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan pelanggan dan pengguna layanan serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Untuk mengantarkan nilai (*value*) kepada pelanggan, dapat dilakukan dengan menerapkan manajemen layanan teknologi informasi. Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) adalah rencana dan kontrol dari aset teknologi informasi (TI) (termasuk sistem, infrastruktur dan perangkat), *people* dan proses untuk mendukung kebutuhan operasional bisnis seefisien mungkin dan memastikan bahwa organisasi memiliki kemampuan untuk terus mengevaluasi proses dan kinerja dalam rangka mengidentifikasi dan menerapkan peluang perbaikan (*opportunities for improvement*) [2]. Dengan penerapan manajemen layanan teknologi informasi, akan ada kepastian kualitas layanan dari manajemen sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan.

Kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Aspek tersebut tergambarkan pada *Service Level*

Management ITIL di proses *Service Design* [3]. *Service Level Management* merupakan proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *Service Level Management* memiliki beberapa keluaran, diantaranya *Service Level Requirement* (SLR) dan *Service Level Agreement* (SLA). Kedua dokumen tersebut menjelaskan mengenai poin-poin yang lebih detail mengenai kebutuhan layanan. Poin-poin yang dijelaskan, diantaranya mengenai target ketersediaan layanan, target keandalan layanan, performa layanan.

Dalam upaya penyampaian tingkat layanan (*service level*) TI, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur memiliki layanan helpdesk yang membantu dalam menangani keluhan pegawai pada jaringan LAN, aplikasi atau komputer. Proses penyampaian *service level* dari layanan helpdesk dikelola dan dijaga oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur melalui *agreement* dengan pihak vendor. Pihak vendor difungsikan untuk membantu dalam penyampaian *service level* layanan helpdesk kepada pengguna layanan helpdesk.

Terlepas dari menjaga *service level*, ada permasalahan mendasar pada layanan helpdesk yaitu adanya kesenjangan pada pengguna layanan helpdesk dan penyedia layanan helpdesk. Permasalahan tersebut dapat diuraikan menjadi beberapa masalah, diantaranya: 1) belum pernah dilakukan evaluasi pengguna layanan mengenai harapan dan persepsi pengguna layanan, 2) kesepakatan terhadap layanan belum mendefinisikan aspek penting seperti kapasitas, performa dan ketersediaan layanan, 3) belum diketahui pemenuhan *service level* karena minimnya evaluasi level layanan.

Tugas akhir ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap *Service Level Management* pada layanan helpdesk. Untuk mencapai tujuan tersebut akan dilakukan analisis kesenjangan

antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk dengan melakukan survei pengguna layanan melalui metode SERVQUAL. Kemudian akan dilakukan peninjauan kondisi kekinian layanan helpdesk berdasarkan dimensi pada metode SERVQUAL [4]. Selanjutnya akan dilakukan analisis kesenjangan antara kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk dan *Service Level Management* ITIL. Keluaran dari tugas akhir ini adalah rekomendasi peningkatan *Service Level Management* berupa usulan *template Service Level Agreement* dan *Service Level Requirement* pada layanan helpdesk.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: “Bagaimana meningkatkan *Service Level Management* pada layanan helpdesk berdasarkan analisis kesenjangan pada pengguna layanan dan penyedia layanan?” Untuk lebih memudahkan perumusan masalah maka, detail pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana skor analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk berdasarkan SERVQUAL?
2. Apa saja aspek tingkat layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis kesenjangan pengguna layanan?
3. Bagaimana kondisi kekinian *Service Level Management* layanan helpdesk ditinjau dari dimensi SERVQUAL?
4. Bagaimana kesenjangan antara kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk dan *Service Level Management* sesuai ITIL?
5. Bagaimana usulan *template Service Level Requirement* (SLR) dan *Service Level Agreement* (SLA) layanan helpdesk yang disusun untuk meningkatkan *Service Level Management*?

1.3. Batasan Masalah

Dari permasalahan yang telah disebutkan di atas, batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian pada tugas akhir ini adalah evaluasi *Service Level Management* (SLM) untuk luaran *Service Level Requirements* dan *Service Level Agreements* pada layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.
2. Layanan helpdesk yang dimaksud adalah pemeliharaan infrastruktur dan jaringan LAN Area dan Kantor Distribusi.
3. Responden untuk survei kesenjangan pengguna layanan ditujukan hanya untuk pengguna layanan yang ada di Kantor Distribusi PLN Jawa Timur.
4. Proses penilaian atau evaluasi SLM mengacu pada kerangka kerja ITIL, yang fokus terhadap proses-proses berikut:
Service Strategy: Business Relationship Management
Service Design : Service Level Management
5. Keluaran dari tugas akhir ini adalah *template* SLR dan SLA untuk layanan helpdesk. Adapun nilai spesifik di dalam SLR maupun SLA (contoh: besarnya *response time*) tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian tugas akhir ini.
6. *Template Service Level Requirement* (SLR) dan *Service Level Agreement* (SLA) yang akan dibuat dipergunakan untuk perjanjian antara PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dengan vendor.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis skor gap antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk.

2. Mengetahui aspek tingkat layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis kesenjangan pengguna layanan.
3. Mengetahui kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL.
4. Mengetahui hasil kesenjangan antara kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk dan *Service Level Management* pada ITIL.
5. Menghasilkan usulan *template Service Level Agreement* dan *Service Level Requirement* yang dibuat dengan menyesuaikan ITIL dan berdasarkan pada hasil analisis kesenjangan.

Keluaran dari tugas akhir ini adalah *template* SLA dan SLR yang struktur dalam dokumen didasarkan pada ITIL, namun untuk konten yang ada didalamnya disesuaikan dengan hasil analisis kesenjangan.

1.5. Manfaat Penelitian

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

Bagi akademis:

Secara akademis, penelitian ini dapat memberikan referensi dalam melakukan evaluasi terhadap *Service Level Management* berdasarkan analisis kesenjangan.

Bagi perusahaan:

- 1) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan untuk rekomendasi peningkatan *Service Level Management* (SLM) layanan helpdesk.
- 2) *Template* SLR dan SLA yang dihasilkan dapat digunakan perusahaan dalam penentuan tingkat level layanan (*service level*) layanan helpdesk.

1.6. Relevansi

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan sarjana. Topik yang diangkat dalam penelitian tugas akhir adalah *Service Level Management*. Keterkaitan penelitian ini dengan perkuliahan yang telah dipelajari oleh peneliti yakni mata kuliah Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI). Penelitian tugas akhir ini termasuk dalam topik manajemen layanan (*service management*) pada peta penelitian laboratorium Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi (PPSI), dengan sub topik *Service Level Management* pada layanan helpdesk. Pada penelitian tugas akhir ini, peneliti melakukan analisis kesenjangan pengguna layanan dan penyedia layanan pada layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Adapun penelitian diakhiri dengan usulan *template Service Level Requirement (SLR)* dan *Service Level Agreement (SLA)* untuk layanan helpdesk.

Indikator Manajemen Layanan TI yang buruk	Indikator Manajemen Layanan TI yang baik
<ul style="list-style-type: none"> Kegagalan memiliki dampak terhadap fungsi bisnis <p>Ini menunjukkan indikasi buruknya penarapan <i>service operation</i></p>	<p>diberikan infomasi terkait kegagalan</p> <ul style="list-style-type: none"> Sebuah pendekatan proaktif diambil untuk pemecahan masalah, antisipasi dan sedapat mungkin mencegah masalah Pengguna layanan yakin bahwa masalah akan diselesaikan sebelum berdampak buruk pada bisnis.

2.5. *IT Infrastructure Library (ITIL)*

ITIL merupakan sebuah kerangka kerja yang menggambarkan *best practice* dalam menerapkan manajemen layanan TI [10]. Menurut Rob Addy [2] ITIL adalah seperangkat dokumentasi proses yang dirancang untuk mendefinisikan bagaimanapun fungsi TI perusahaan dapat beroperasi serta berisi serangkaian prosedur, kontrol dan sumber daya yang harus diterapkan pada sejumlah proses TI yang terkait. Jadi, ITIL merupakan sebuah model “*service lifecycle*” TI yang memberikan panduan “*function*” dan “*process*” apa saja yang dibutuhkan untuk menghasilkan layanan TI yang baik. Fungsi (*function*) merupakan sebuah entitas yang harus ada di sebuah struktur organisasi, setiap fungsi memiliki *service assets (resources dan capabilities)*. Proses (*process*) adalah aktivitas yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu dan berorientasi pada perubahan hasil serta mempergunakan umpan-balik untuk perbaikan.

2.5.1. Manfaat ITIL

Beberapa manfaat yang didapat dari penerapan kerangka kerja ITIL dalam menerapkan manajemen layanan TI di perusahaan, yaitu [2]:

1. Meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap layanan TI yang diberikan.
2. Meningkatnya ketersediaan layanan yang diberikan perusahaan, sehingga mampu meningkatkan keuntungan perusahaan.
3. Mampu meminimalisir terjadinya risiko terkait dengan pengelolaan layanan TI di perusahaan

2.5.2. Siklus ITIL

ITIL merupakan bentuk pendekatan manajemen layanan dari siklus hidup layanan (*service life cycle*). ITIL berfokus pada siklus hidup layanan, dan komponen manajemen layanan. Siklus hidup layanan terdiri dari lima tahap, sebagai berikut [13]:

➤ *Service Strategy*

Service strategy memberikan panduan pada implementasi manajemen layanan teknologi informasi (MLTI) mengenai sudut pandang bahwa MLTI bukan sebuah konsep kemampuan organisasi, melainkan aset strategis perusahaan [13]. Dalam *service strategy* dilakukan pendefinisian pasar, penawaran, aset strategi dan persiapan memulai implementasi. Tujuan dari *service strategy* adalah untuk memutuskan strategi untuk melayani pelanggan, mulai dari penilaian kebutuhan pelanggan dan pasar sampai menentukan layanan organisasi. Penerapan *service strategy* pada perusahaan akan memberikan beberapa keuntungan antara lain, memberikan nilai pada bisnis stakeholder, menyelesaikan konflik atau masalah permintaan untuk layanan, meningkatkan kualitas layanan dengan perencanaan strategi. Terdapat beberapa proses yang dilakukan dalam *service strategy*, diantaranya [14]:

- ***Strategy Management for IT Services***

Proses ini bertujuan untuk menilai penawaran penyedia layanan, kemampuan, pesaing serta ruang pasar saat ini dan potensi untuk mengembangkan strategi melayani pelanggan serta bertanggung jawab untuk memastikan penerapan strategi.

- ***Service Portfolio Management***

Proses ini bertujuan untuk mengelola portofolio layanan. *Service Portfolio Management* bertanggungjawab dalam memastikan bahwa penyedia layanan memiliki kombinasi yang tepat dari layanan untuk memenuhi hasil bisnis yang dibutuhkan pada tingkat yang sesuai investasi.

- ***Financial Management for IT Services***

Proses ini bertujuan untuk mengelola anggaran penyedia layanan, akuntansi, dan kebutuhan pengisian.

- ***Demand Management***

Proses ini bertujuan untuk memahami, mengantisipasi dan mempengaruhi permintaan pelanggan akan suatu layanan. *Demand Management* berkolaborasi dengan *Capacity Management* untuk memastikan bahwa penyedia layanan mempunyai kapasitas yang memadai untuk memenuhi permintaan yang dibutuhkan.

- ***Business Relationship Management***

Proses ini bertujuan untuk mempertahankan hubungan positif dengan pelanggan. *Business Relationship Management* bertanggungjawab dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan serta memastikan layanan yang tepat untuk dikembangkan dalam upaya memenuhi kebutuhan.

➤ ***Service Design***

Service Design merupakan suatu upaya menginovasi atau memperbaiki layanan yang sudah ada untuk membuatnya lebih berguna, dapat digunakan, diinginkan pelanggan,

efisien serta efektif bagi organisasi [3]. *Service Design* memiliki fungsi dalam memastikan bahwa proses, peran, tanggung jawab, dan keterampilan memiliki kemampuan untuk beroperasi, mendukung, dan mempertahankan layanan baru atau layanan yang diubah. *Service Design* dimulai dari adanya satu set kebutuhan bisnis baru atau kebutuhan bisnis yang diubah dan berakhir dengan pengembangan solusi layanan yang dirancang untuk memenuhi dokumentasi kebutuhan bisnis. Proses yang ada pada *service design* mencakup semua proses TI dan manajemen layanan, bukan hanya proses desain layanan utama. Terdapat beberapa proses yang dilakukan dalam *service design*, diantaranya [15]:

- ***Design Coordination***

Proses ini bertujuan untuk mengkoordinasikan semua kegiatan desain layanan, proses dan sumber daya. *Desain Coordination* memastikan desain yang konsisten dan efektif dari layanan TI yang baru atau yang berubah, sistem informasi manajemen pelayanan, arsitektur, teknologi, proses, informasi dan metrik.

- ***Service Catalogue Management***

Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa *service catalog* diproduksi dan dikelola, berisi informasi yang akurat pada semua layanan operasional dan sedang dipersiapkan untuk dijalankan secara operasional.

- ***Service Level Management***

Proses ini bertanggung jawab untuk menentukan kompromi yang realistis antara kebutuhan pelanggan, harapan dan biaya, sehingga dapat diterima oleh kedua pihak.

- ***Risk Management***

Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai dan mengendalikan risiko. Proses ini termasuk juga menganalisis nilai aset untuk bisnis, mengidentifikasi ancaman terhadap aset tersebut,

dan mengevaluasi seberapa rentan setiap aset terhadap ancaman tersebut.

- ***Capacity Management***

Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa kapasitas layanan TI dan infrastruktur TI mampu memberikan target tingkat layanan yang disepakati dengan biaya yang efektif dan tepat waktu.

- ***Availability Management***

Proses ini bertujuan untuk menentukan, menganalisis, merencanakan, mengukur dan meningkatkan semua aspek untuk ketersediaan layanan TI

- ***IT Service Continuity Management***

Proses ini bertujuan untuk mengelola risiko yang dapat memberikan dampak serius terhadap layanan TI.

- ***Information Security Management***

Proses ini bertujuan untuk menjamin kerahasiaan, integritas dan ketersediaan informasi organisasi, data dan layanan TI.

- ***Compliance Management***

Proses ini bertujuan untuk memastikan layanan TI, proses dan sistem sesuai dengan kebijakan perusahaan dan persyaratan hukum.

- ***Architecture Management***

Proses ini bertujuan untuk mendefinisikan *blueprint* dari pengembangan masa depan dari *technological landscape*, dengan mempertimbangkan strategi layanan dan teknologi baru yang tersedia.

- ***Supplier Management***

Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua kontrak dengan pemasok mendukung kebutuhan bisnis, dan bahwa semua pemasok memenuhi komitmen kontrak mereka.

➤ ***Service Transition***

Service Transition adalah panduan yang digunakan oleh organisasi untuk mengembangkan serta mengubah hasil perancangan layanan yang baru maupun layanan yang diubah spesifikasinya kedalam lingkungan operasional [13]. Tujuan dari *service transition* adalah membangun dan menggunakan (*build and deploy*) layanan TI serta memastikan bahwa perubahan pada layanan dan proses manajemen layanan dilakukan secara terkoordinasi. Proses yang dilakukan dalam *Service Transition* adalah [16]:

- ***Change Management***
Proses ini bertujuan untuk mengontrol *lifecycle* semua perubahan. Tujuan utama dari *Change Management* adalah untuk memungkinkan perubahan dapat dilakukan, dengan gangguan minimal kepada layanan TI.
- ***Change Evaluation***
Proses ini bertujuan untuk menilai perubahan besar, seperti pengenalan layanan baru atau perubahan besar untuk layanan yang sudah ada, sebelum perubahan itu diperbolehkan untuk melanjutkan ke tahap berikutnya dalam *lifecycle* tersebut.
- ***Project Management (Transition Planning and Support)***
Proses ini bertujuan untuk merencanakan dan mengkoordinasikan sumber daya.
- ***Application Development***
Proses ini bertujuan untuk membuat aplikasi dan sistem yang menyediakan fungsionalitas yang diperlukan untuk ketersediaan layanan TI.
- ***Release and Deployment Management***
Proses ini bertujuan untuk merencanakan, menjadwalkan dan mengontrol pergerakan rilis.
- ***Service Validation and Testing***
Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa *release* dan layanan yang dihasilkan memenuhi

harapan pelanggan, dan memastikan operasional TI mampu mendukung layanan baru.

- ***Service Asset and Configuration Management***

Proses ini bertujuan untuk menjaga konfigurasi produk.

- ***Knowledge Management***

Proses ini bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, menyimpan, dan berbagi pengetahuan dan informasi dalam sebuah organisasi.

➤ ***Service Operation***

Service Operation adalah tahapan dari lifecycle yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan TI. Tujuan dari *service operation* adalah memastikan bahwa layanan TI disampaikan secara efektif dan efisien, termasuk dalam memenuhi permintaan pengguna, menyelesaikan kegagalan layanan, memperbaiki masalah serta melaksanakan tugas-tugas operasional secara rutin. Dalam *service operation* terdapat panduan mengelola layanan TI yang efektif dan efisien serta menjamin kinerja yang telah dijanjikan perusahaan sebelumnya [13]. Proses yang dilakukan dalam *Service Operation* adalah [17]:

- ***Event Management***

Proses ini bertujuan untuk memastikan layanan selalu dimonitor.

- ***Incident Management***

Proses ini bertujuan untuk mengelola *lifecycle* seluruh insiden. Tujuan utama dari *Incident Management* adalah untuk mengembalikan layanan TI kepada pengguna secepat mungkin.

- ***Problem Management***

Proses ini bertujuan untuk mengelola *lifecycle* semua permasalahan. Tujuan utama dari *Problem Management* adalah mencegah insiden

meminimalkan dampak dari insiden yang tidak dapat dicegah.

- ***Request Fulfilment***

Proses ini bertujuan untuk memenuhi permintaan layanan, yang dalam banyak kasus seperti perubahan minor (misalnya permintaan untuk mengubah password) atau permintaan informasi.

- ***Access Management***

Proses ini bertujuan untuk memberikan hak pengguna untuk menggunakan layanan dan mencegah akses ke pengguna yang tidak berwenang. *Access Management* kadang-kadang juga disebut sebagai *Rights Management* atau *Identity Management*.

- ***IT Operation Control***

Proses ini bertujuan untuk memantau dan mengontrol layanan TI dan infrastruktur.

- ***Facilities Management***

Proses ini bertujuan untuk mengelola lingkungan fisik di mana infrastruktur TI berada. *Facilities Management* mencakup semua aspek pengelolaan lingkungan fisik, misalnya daya dan pendinginan, membangun manajemen akses, dan pemantauan lingkungan.

- ***Application Management***

Proses ini bertujuan untuk mengelola aplikasi.

- ***Technical Management***

Proses ini bertujuan untuk memberikan keahlian teknis dan dukungan untuk pengelolaan infrastruktur TI.

➤ ***Continual Service Improvement***

Continual Service Improvement (CSI) merupakan proses & aktifitas untuk meningkatkan kualitas layanan secara terus-menerus. Proses *Continual Service Improvement* bertujuan untuk terus meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses TI dan layanan, sejalan dengan konsep perbaikan

keberlanjutan layanan. Dalam proses peningkatan kualitas tersebut, CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas [13]. Proses yang dilakukan dalam CSI adalah [18]:

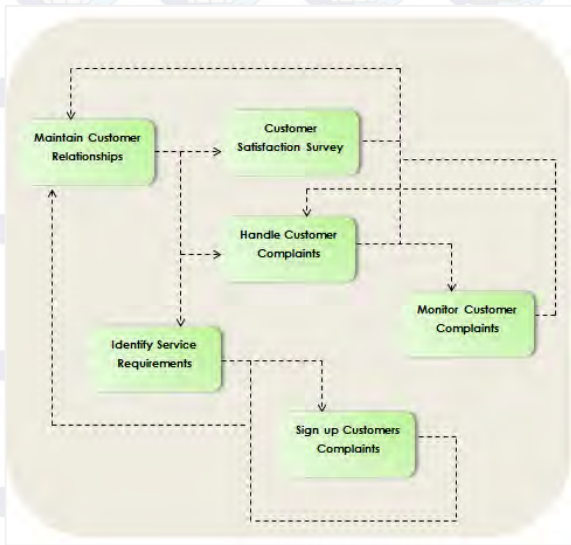
- ***Service Review***
Proses ini bertujuan untuk meninjau layanan bisnis dan layanan infrastruktur secara teratur. Tujuan dari proses ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan.
- ***Process Evaluation***
Proses ini bertujuan untuk mengevaluasi proses, mengidentifikasi daerah di mana metrik proses yang ditargetkan tidak tercapai, dan mengadakan *benchmarking*, audit, penilaian kematangan dan ulasan secara teratur.
- ***Definition of CSI Initiatives***
Proses ini bertujuan untuk mendefinisikan inisiatif spesifik yang memiliki tujuan meningkatkan layanan dan proses, berdasarkan hasil *service review* dan *process evaluation*.
- ***Monitoring of CSI Initiatives***
Proses ini bertujuan untuk memastikan apakah inisiatif perbaikan yang berjalan sesuai rencana, dan untuk memperkenalkan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Dalam penelitian tugas akhir ini siklus hidup layanan (*lifecycle*) yang digunakan adalah *Service Strategy* yang fokus pada proses Business Relationship Management, *Service Design* yang berfokus pada proses Service Level Management dan *Service Operation* yang fokus pada proses Incident Management terkait dengan eskalasi dan istilah waktu penanganan insiden.

2.6. Survei Pelanggan dalam ITIL

Dalam ITIL terdapat penjelasan mengenai survei pelanggan yang dijelaskan pada *Business Relationship Management*.

Business Relationship Management merupakan bagian dari *service strategy*. *Business Relationship Management* memiliki tujuan untuk menjaga hubungan positif dengan pelanggan dan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang ada dan pelanggan potensial serta memastikan layanan yang tepat untuk dikembangkan dalam memenuhi kebutuhan tersebut [19]. **Gambar 2.1** merupakan *roadmap* dari sub-proses *Business Relationship Management*. Sub-proses yang ada pada *Business Relationship Management* adalah [19]:



Gambar 2.1 Sub-proses Business Relationship Management

1. *Maintain Customer Relationship*

Tujuan dari sub-proses ini adalah memastikan bahwa penyedia layanan memahami kebutuhan pelanggan dan membangun hubungan dengan pelanggan baru yang potensial. Proses ini bertanggung jawab dalam mengelola *Customer Portfolio*.

2. *Identify Service Requirements*

Tujuan dari sub-proses ini adalah memahami dan mendokumentasikan hasil yang diinginkan dari layanan, dan untuk memutuskan apakah kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan layanan yang sudah ada.

3. *Sign up Customers to Standard Services*

Tujuan dari sub-proses ini adalah menangkap kebutuhan pelanggan dan menyetujui tingkat target layanan yang diminta oleh pelanggan.

4. *Customer Satisfaction Survey*

Sub-proses ini bertujuan untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kepuasan pelanggan serta memahami pada bagian mana harapan pelanggan tidak terpenuhi oleh layanan.

5. *Handle Customer Complaints*

Tujuan dari sub-proses ini adalah mencatat keluhan dan pujian pelanggan, menilai keluhan dan memicu tindakan korektif apabila diperlukan.

6. *Monitor Customer Complaints*

Tujuan dari sub-proses ini adalah memantau secara terus menerus status pengelolaan keluhan pelanggan dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.

Sub-proses *Business Relationship Management* yang digunakan untuk mendukung penelitian tugas akhir ini adalah customer satisfaction survey yang dilakukan dengan melakukan survei harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk.

2.7. *Service Level Management*

Service Level Management adalah proses dimana kualitas layanan TI ditawarkan, didefinisikan, dinegosiasikan dan diawasi [20]. *Service Level Management* bertanggung jawab untuk menentukan kompromi yang realistis antara kebutuhan pelanggan, harapan dan biaya, sehingga dapat diterima oleh

kedua pihak [21]. Tujuan dari *Service Level Management* adalah melakukan negosiasi SLA (*Service Level Agreement*) dengan pelanggan dan merancang layanan yang sesuai dengan target layanan yang disepakati [21]. *Service Level Management* merupakan proses penting bagi setiap penyedia layanan TI yang bertanggung jawab untuk menyetujui dan mendokumentasikan target tingkat layanan dan tanggung jawab dalam SLA dan SLR, untuk setiap aktivitas dalam TI [15]. Jika target tersebut sesuai dan secara akurat mencerminkan kebutuhan bisnis maka layanan yang disampaikan oleh penyedia layanan akan sejajar dengan kebutuhan bisnis dan memenuhi harapan pelanggan dan pengguna dari segi kualitas layanan. Apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan, kualitas atau biaya tidak proporsional, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan organisasi TI akan menerima konsekuensi atas layanan yang tidak ter-*deliver* dengan baik.

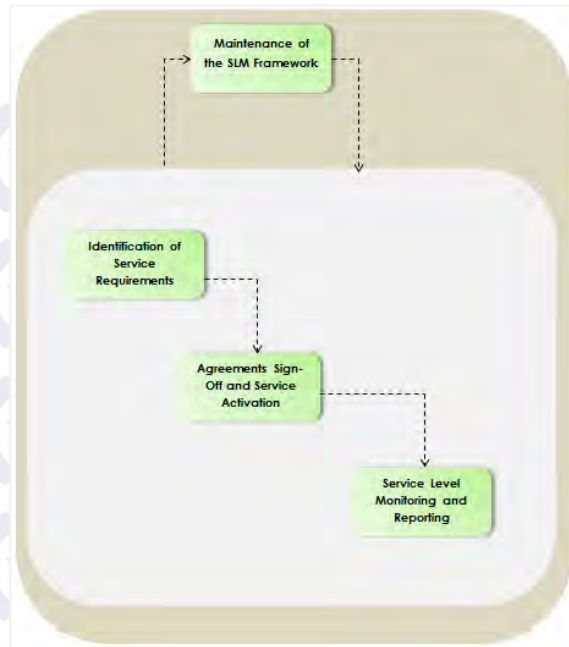
2.7.1. Manfaat Penerapan *Service Level Management*

Penerapan *Service Level Management* yang baik akan memberikan beberapa manfaat, diantaranya [20]:

1. Layanan TI yang dirancang sesuai dengan tujuan perusahaan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Peningkatan komunikasi pelanggan dan menurunnya kesalahpahaman terkait karakteristik kualitas layanan yang ditawarkan.
3. Adanya tujuan yang jelas dan terukur.
4. Pendefinisian yang jelas mengenai tanggung jawab pelanggan dan penyedia layanan.
5. Manajemen TI mengetahui dan memahami layanan yang ditawarkan.
6. Adanya SLA (*Service Level Agreement*) yang membantu manajemen TI.

2.7.2. Sub-Proses *Service Level Management*

Service Level Management memiliki beberapa sub-proses, diantaranya [21]:



Gambar 2.2 Sub-proses Service Level Management

1. *Maintenance of the Service Level Management Framework*

Proses ini bertujuan untuk merancang dan memelihara struktur yang mendasari *Customer Agreement Portfolio* dan untuk menyediakan *template* untuk berbagai dokumen SLM.

2. *Identification of Service Requirements*

Proses ini bertujuan untuk mengambil hasil yang diinginkan (dari sudut pandang pelanggan) untuk layanan baru atau modifikasi layanan utama. Kebutuhan layanan tersebut akan didokumentasikan dan disampaikan saat evaluasi awal, sehingga dapat ditemukan alternatifnya.

3. *Agreements Sign-Off and Service Activation*

Proses ini bertujuan untuk memeriksa apakah kriteria layanan terpenuhi dan perjanjian yang dibuat telah disepakati (OLA dan SLA).

4. *Service Level Monitoring and Reporting*

Proses ini bertujuan untuk memantau tingkat layanan yang telah dicapai dan membandingkannya dengan target yang disepakati. Hasil dari pemantauan ini kemudian dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas layanan.

2.7.3. *Key Performance Indicator Service Level Management*

Service Level Management memiliki *Key Performance Indicator* (KPI). *Key Performance Indicator* ini dapat digunakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas aktivitas *Service Level Management* dan progres dari *Service Improvement Plan*. Berikut tabel KPI *Business Relationship Management* [22]:

Tabel 2.2 KPI Service Level Management

<i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	<i>Definisi</i>
Layanan yang tercakup dalam SLA	▪ Jumlah layanan yang tercakup dalam SLA
Layanan yang tercakup dalam OLA/ UC	▪ Jumlah layanan dimana SLA yang di dukung oleh OLA
Memantau SLA	▪ Jumlah pemantauan layanan/SLA, dimana titik lemah dan tindakan yang kontra dilaporkan
Pengkajian SLA	▪ Jumlah dari layanan/ SLA yang direview secara

Key Performance Indicator (KPI)	Definisi
	berkala
Pemenuhan Service Level	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah dari layanan/SLA yang disepakati telah memenuhi service level
Jumlah permasalahan pada layanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah masalah dalam penyediaan layanan, yang diidentifikasi dan ditangani dalam <i>improvement plan</i>

2.7.4. Luaran Service Level Management

Service Level Management memiliki beberapa perangkat, diantaranya:

- ***Service Level Agreement (SLA)***
Service Level Agreement adalah perjanjian resmi yang membantu dalam identifikasi harapan pada suatu layanan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, biasanya penyedia layanan dan pelanggan [23].
- ***Operational Level Agreement (OLA)***
Operational Level Agreement adalah perjanjian antara penyedia layanan dan bagian lain di organisasi yang sama, mengatur penyediaan infrastruktur layanan [24].
- ***Service Level Requirements (SLR)***
Service Level Requirements berisikan kebutuhan layanan TI dari sudut pandang klien, yang digunakan untuk *Service Specification Sheet* dan *Service Level Agreement* [25].
- ***Service Specification Sheet***
Service Specification Sheet didasarkan pada *Service Level Requirement*, dalam hal ini membandingkan kebutuhan dari sudut pandang klien dengan

bagaimana kebutuhan ini dipenuhi dari sudut pandang teknis [26].

➤ ***Service Catalogue***

Service Catalogue berisi ringkasan informasi mengenai layanan TI eksternal yang ada atau yang direncanakan [27].

➤ ***Service Level Report***

Service Level Report berisikan informasi untuk *target-groups clients* dan manajemen TI [28].

➤ ***Service Quality Plan***

Service Quality Plan berisikan semua informasi manajemen untuk pengukuran kualitas layanan TI atas dasar *performance indicator* dan kontribusi oleh pemasok internal dan eksternal untuk penyediaan layanan TI [29].

Dari semua luaran yang ada pada proses *Service Level Management*, yang akan dibuat sebagai keluaran dari penelitian tugas akhir ini adalah *Service Level Agreement* dan *Service Level Requirement*.

2.7.4.1. *Service Level Requirement (SLR)*

Service Level Requirement atau SLR merupakan satu set target dan tanggung jawab yang terdokumentasi dan telah disepakati sebagai usulan atau perubahan layanan [30]. SLR diartikan juga sebagai dokumen rincian kebutuhan untuk layanan dari sudut pandang klien, penentuan target tingkat layanan, tanggung jawab dan persyaratan khusus lain untuk mengelola layanan. SLR merupakan dasar untuk negosiasi terkait dengan pembuatan *Service Level Objectives (SLO)* atau *Service Level Agreements (SLA)*. ITIL telah mendefinisikan konten yang seharusnya ada dalam *Service Level Requirement* sebagai berikut [31]:

SERVICE LEVEL REQUIREMENT

Nama Layanan

(berisikan nama dari sebuah layanan)

Informasi

(berisikan informasi umum mengenai service level manager dan klien)

Service Level Manager

(berisikan nama dari penanggung jawab)

Klien

(berisikan nama dari klien)

Deskripsi Layanan

(berisikan gambaran dari layanan, di bagian ini dijelaskan mengenai pengguna layanan, rincian layanan yang ditawarkan)

Untuk setiap layanan berisikan:

- **Layanan yang dicover**
- **Waktu layanan**
- **Availability Requirement**
(Berisikan jumlah dari gangguan terhadap layanan yang diizinkan, ambang ketersediaan (xx, xx %), jumlah downtime yang diperbolehkan untuk maintenance, prosedur untuk mengumumkan gangguan pelayanan (direncanakan/tidak direncanakan)).
- **Performance Requirement**
(berisikan kapasitas layanan (rendah/batas atas), beban kerja, respon times, waktu reaksi dan resolusi (sesuai dengan prioritas, prioritas yang dimaksud misalnya untuk klasifikasi insiden)).
- **Kebutuhan untuk pemeliharaan layanan dalam kejadian bencana**
(berisikan kebutuhan yang harus dipenuhi dalam hal pemeliharaan layanan saat terjadi bencana)

2.7.4.2. Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement adalah perjanjian resmi yang membantu dalam identifikasi harapan pada suatu layanan,

memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, biasanya penyedia layanan dan pelanggan [23]. Menurut ITIL [3] SLA adalah garansi kualitas level layanan yang disediakan oleh penyedia layanan untuk setiap layanan yang diberikan serta menyediakan dasar pengelolaan hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan dalam bentuk perjanjian tertulis. Jadi, *Service Level Agreement* merupakan kesepakatan antara dua belah pihak, yaitu penyedia layanan dan pelanggan mengenai prioritas dan tanggungjawab terkait dengan layanan yang akan diberikan.

Service Level Agreement mencakup komitmen pelanggan, kebutuhan dukungan layanan, perbandingan matrix secara kualitatif dan kuantitatif untuk mengukur layanan yang disetujui oleh para stakeholder, pengaturan dalam hal pendanaan dan komersial jika memungkinkan serta tugas dan tanggung jawab. SLA mempertimbangkan pula beberapa hal lain, seperti ketersediaan, keandalan, kinerja, kemampuan bertumbuh, tingkatan dukungan, rencana kesinambungan, keamanan dan keterbatasan dari layanan. Beberapa manfaat dari adanya SLA pada layanan yang ada di perusahaan:

- a. Peningkatan mutu layanan yang disebabkan pengertian mengenai penyerahan layanan
- b. Peningkatan efisiensi layanan
- c. Pengurangan biaya yang disebabkan penempatan layanan yang efisien yang didasarkan atas kebutuhan nyata dan prioritasnya

Sedangkan fungsi dari *Service Level Agreement* (SLA) adalah:

1. Mendefinisikan level layanan yang diterima oleh pengguna dan mampu diberikan oleh penyedia layanan.
2. Mendefinisikan hal-hal yang dapat diterima dan kesepakatan terkait dengan indikator-indikator kualitas layanan.

ITIL telah mendefinisikan konten yang seharusnya ada dalam *Service Level Agreement* sebagai berikut [32].

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Nama Layanan

(berisikan nama dari sebuah layanan)

Informasi

(berisikan informasi umum mengenai service level manager dan klien)

Service Level Manager

(berisikan nama dari penanggung jawab)

Klien

(berisikan nama dari klien)

Durasi Perjanjian

(berisikan tanggal dimulai dan berakhirnya kesepakatan serta peraturan mengenai pembaharuan dan pengakhiran perjanjian)

Deskripsi/Hasil yang diharapkan Pelanggan

(berisikan deskripsi mengenai manfaat dan justifikasi bisnis, proses bisnis atau kegiatan di sisi pelanggan yang didukung oleh layanan, utility (keterbatasan) dan warranty (ketersediaan selama jam kerja))

Komunikasi antara Pelanggan dan Penyedia Layanan

(berisikan kontak pribadi kedua belah pihak, prosedur terjadinya keluhan, pelaporan, review layanan dan survei kepuasan)

Layanan dan Aset Kritis

(berisikan identifikasi aset bisnis yang terhubung dengan layanan, aset kritis yang digunakan dalam layanan, estimasi dampak bisnis disebabkan oleh hilangnya layanan atau aset)

Service Times

(berisikan waktu tersedianya layanan)

Required Types and Levels of Support

(berisikan area dimana layanan diperlukan, pengguna layanan, infrastruktur layanan dan reaksi resolusi waktu layanan)

Service Level Requirement/targets

(berisikan uraian mengenai target ketersediaan (availability), target kapasitas/performa dan komitmen dan komitmen kelangsungan layanan)

1. Target ketersediaan dan komitmen

(berisikan penjelasan mengenai kondisi dimana layanan tidak tersedia (jika layanan yang ditawarkan ada di beberapa lokasi), target ketersediaan (availability) target ini dihitung dari waktu pelayanan dan downtime, target keandalan (reliability) target ini dihitung dari rata-rata waktu antara insiden layanan, target perawatan dihitung dari rata-rata waktu untuk mengembalikan layanan, downtime untuk perawatan, pembatasan pemeliharaan, pendefinisian insiden.)

2. Target kapasitas/performa dan komitmen

(berisikan kapasitas yang dibutuhkan (jumlah dan tipe transaksi, jumlah dan tipe pelanggan, siklus bisnis (harian, mingguan) musiman, response time, kebutuhan untuk skalabilitas (asumsi untuk jangka menengah dan panjang peningkatan pemanfaatan beban kerja dan layanan), kebutuhan mengenai kapasitas layanan dan pelaporan kinerja)

3. Komitmen Kelangsungan Layanan (ketersediaan layanan saat terjadi bencana)

(berisikan waktu dimana tingkat pelayanan didefinisikan dan waktu dimana tingkat layanan normal harus dipulihkan)

Standar teknis/spesifikasi untuk interface layanan

(berisikan standar teknis atau spesifikasi layanan)

Tanggungjawab

(berisikan tugas penyedia layanan, tugas pelanggan (mitra kontrak untuk layanan), tanggung jawab pengguna jasa (misalnya berhubungan dengan keamanan TI))

Model Penetapan Harga

(berisikan biaya penyedia layanan dan penalti)

Change History**Referensi****Glosarium****2.8. Terminologi terkait Kontrak**

Dalam kontrak atau perjanjian antara dua atau lebih pihak terdapat dokumen yang mengikat diantara keduanya. Beberapa terminologi terkait kontrak dapat dilihat pada **Tabel 2.3**.

Tabel 2.3 Terminologi terkait kontrak

Terminologi	Penjelasan
Kerangka Acuan Kerja (KAK)	Dokumen tertulis yang menyajikan tujuan dan ruang lingkup layanan yang akan diberikan, metode yang diberikan, standar atas kinerja yang akan dinilai atau yang akan dilakukan analisis, sumber daya, alokasi waktu dan kebutuhan pelaporan [33].
<i>Underpinning Contract (UC)</i>	UC merupakan perjanjian yang dibuat antara penyedia layanan dan pemasok

Terminologi	Penjelasan
	eksternal layanan. UC digunakan sebagai dokumen pendukung SLA [34].
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	Garansi kualitas level layanan yang disediakan oleh penyedia layanan untuk setiap layanan yang diberikan serta menyediakan dasar pengelolaan hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan dalam bentuk perjanjian tertulis [13].
<i>Operational Level Agreement (OLA)</i>	Perjanjian antara penyedia layanan dan bagian lain di organisasi yang sama, mengatur penyediaan infrastruktur layanan [24].
<i>Letter of Agreements (LOA)</i>	Daftar tertulis dari barang, jasa, atau tempat yang akan diberikan kepada pihak yang menyetujui harga, syarat, dan waktu. Daftar tertulis ini menjadi kontrak yang mengikat ketika ditandatangani oleh pihak terkait [35].
<i>Memorandums of Understanding (MOU)</i>	MOU umumnya diakui sebagai pengikat yang didalamnya menjelaskan mengenai 1) identifikasi pihak terkait, 2) uraian subjek perjanjian dan tujuan, 3) ringkasan persyaratan penting dari perjanjian, 4) tanda tangan pihak terkait. MOU dapat disebut juga <i>letter of</i>

2.14. *Service Quality (SERVQUAL)*

Salah satu model pengukuran kualitas yang telah diterapkan secara luas adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman. SERVQUAL sering digunakan sebagai pendekatan untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan harapan pelanggan sebelum pelayanan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya disampaikan [41,42]. Instrumen SERVQUAL telah menjadi metode utama yang digunakan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Instrumen Servqual, dalam bentuk aslinya, berisi 22 pernyataan skala likert dan lima dimensi atau faktor kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah [43]:

1. ***Tangibles***

Menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.

2. ***Reliability***

Merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. ***Responsiveness***

Kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

4. ***Assurance***

Mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan.

5. ***Empathy***

Mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Setiap dimensi SERVQUAL memiliki beberapa pernyataan yang merupakan faktor dari dimensi dan memiliki rentang nilai 1 sampai 7, di mana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak setuju (*strongly disagree*) dan angka 7 mewakili perasaan sangat setuju (*strongly agree*).

Menurut model kesenjangan layanan, kualitas layanan merupakan fungsi dari persepsi dan harapan dan dapat dimodelkan [41]:

$$SQ = \sum_{i=1}^k (P_{ij} - E_{ij})$$

Dimana:

SQ = kualitas layanan secara keseluruhan; k = jumlah atribut

P_{ij} = persepsi kinerja stimulus i terhadap atribut j

E_{ij} = harapan kualitas layanan untuk atribut j yang relevan untuk stimulus i

Kualitas layanan terlihat ketika harapan terpenuhi (atau melampaui) sehingga menghasilkan kepuasan, dan terjadi kesenjangan layanan jika harapan tidak terpenuhi yang menyebabkan ketidakpuasan. Skor gap disetiap pernyataan dihitung dengan mengurangi nilai persepsi dengan nilai harapan, yang mengimplikasikan nilai SQ untuk setiap pertanyaan berkisar antara -6 dan 6. Wujud dari nilai gap positif menunjukkan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui dan skor negatif berarti bahwa harapan tidak terpenuhi. Skor gap dapat dianalisis untuk setiap pernyataan atau dikumpulkan untuk memberikan skor gap keseluruhan untuk setiap dimensi. Berikut ini rumus skor gap kualitas layanan pada berbagai level [41]:

a. *Item by item analysis*

$$P_x - E_y$$

Misal:

$P_1 - E_1, P_2 - E_2$, dst.

Dimana P = persepsi, E= harapan

b. *Dimensi-by-dimensi analysis*

$$\frac{(P_X + P_X + \dots)}{n} - \frac{(E_y + E_y + \dots)}{n}$$

Contoh:

$(P_1 + P_2 + P_3 + P_4 / 4) - (E_1 + E_2 + E_3 + E_4 / 4)$ dimana P_1 sampai P_4 dan E_1 sampai E_4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas layanan

$$\frac{(P_X + P_X + \dots)}{22} - \frac{(E_y + E_y + \dots)}{22}$$

Contoh:

$(P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_{22} / 22) - (E_1 + E_2 + E_3 + \dots + E_{22} / 22)$

2.15. Kesenjangan (Gap)

Sub-bab ini menjelaskan mengenai model terminologi kesenjangan, manfaat analisis kesenjangan, model kesenjangan dan tahapan dalam melakukan analisis kesenjangan.

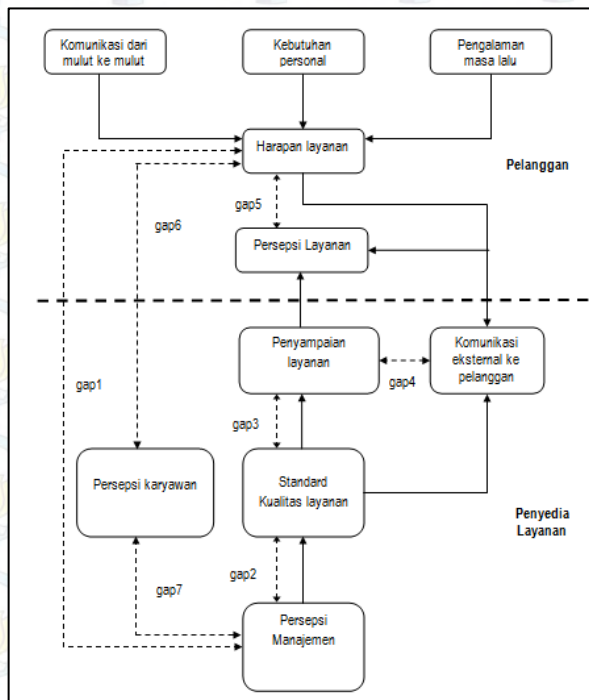
2.15.1. Analisis Kesenjangan

Secara harfiah "*gap*" mengidentifikasi adanya suatu perbedaan (*disparity*) antara satu hal dengan hal lainnya. Analisis kesenjangan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of service*). Secara umum, analisis kesenjangan dapat didefinisikan sebagai suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja suatu perusahaan, atau dengan kata lain analisis kesenjangan merupakan metode untuk mengetahui kinerja dari sistem yang sedang berjalan dengan sistem standar. Analisis kesenjangan memiliki beberapa manfaat yang dapat dilakukan untuk:

1. Melakukan penilaian mengenai besarnya kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standard kerja yang diharapkan.
2. Mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut.
3. Menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standard pelayanan yang telah ditetapkan.

2.15.2. Model Kesenjangan

Gambar di bawah ini menunjukkan "GAP" model kualitas pelayanan dari Parasuraman [41]. Model ini menawarkan pandangan yang terintegrasi dari hubungan konsumen perusahaan.



Gambar 2.7 Model Kesenjangan

Terdapat tujuh kesenjangan yang diilustrasikan dari gambar tersebut. Berikut penjelasan dari ketujuh kesenjangan model kualitas pelayanan [44]:

- **Kesenjangan 1** (Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen)
Kesenjangan ini muncul apabila manajemen atau penyedia layanan tidak mengetahui secara pasti apa yang pelanggan inginkan dan butuhkan. Kesenjangan ini menunjukkan terjadinya perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen terhadap harapan pengguna layanan.
- **Kesenjangan 2** (Kesenjangan antara persepsi manajemen dan standard kualitas layanan)
Kesenjangan ini ada ketika manajemen atau penyedia layanan mengetahui keinginan pelanggan, namun tidak menetapkan standard kinerja yang jelas untuk dapat memberikan layanan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- **Kesenjangan 3** (Kesenjangan antara standard kualitas layanan dan penyampaian layanan)
Kesenjangan ini menunjukkan perbedaan antara standard kualitas layanan dengan penyampaian layanan yang diberikan. Kesenjangan ini merupakan bentuk ketidaksesuaian kinerja penyampaian layanan dengan standard yang telah ditetapkan.
- **Kesenjangan 4** (Kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi)
Kesenjangan ini terjadi apabila adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang dijanjikan melalui iklan atau alat komunikasi lainnya dengan pelayanan yang disampaikan.
- **Kesenjangan 5** (Kesenjangan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan)
Kesenjangan ini muncul ketika pelanggan salah menafsirkan kualitas pelayanan. Jika persepsi dan harapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan sama maka perusahaan akan mendapatkan dampak positif, apabila sebaliknya maka akan menimbulkan permasalahan.
- **Kesenjangan 6** (Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi karyawan)

Kesenjangan ini muncul sebagai hasilnya perbedaan dalam memahami harapan pelanggan oleh penyedia layanan lini depan (*front line*)

- **Kesenjangan 7** (Kesenjangan antara persepsi karyawan dan persepsi manajemen)
Kesenjangan ini muncul sebagai sebagai hasil dari perbedaan dalam memahami harapan pelanggan antara manajer dan penyedia layanan.

Dalam penelitian tugas akhir ini, model kesenjangan yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan kualitas layanan yang diberikan adalah kesenjangan 5 dimana fokus dari kesenjangan ini adalah kesenjangan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan. Pemilihan model kesenjangan ini didasarkan pada pendapat Parasuraman [41] mengenai kepuasan (*satisfaction*) dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, bahwa kualitas layanan didefinisikan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan. Jika harapan pelanggan lebih besar daripada performa, maka persepsi terhadap kualitas dianggap kurang memuaskan. Namun, ini tidak berarti bahwa layanan ini berkualitas rendah melainkan harapan pelanggan belum dipenuhi dan karena itu ketidakpuasan pelanggan terjadi. Maka dari itu, perlu meningkatkan pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan serta kesenjangan 3 untuk mengetahui kesenjangan antara standart kualitas layanan dan penyampaian layanan.

Untuk melakukan analisis kesenjangan, terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan, yaitu:

1. **Mengidentifikasi komponen layanan yang akan dianalisis.** Layanan yang dianalisis dapat berupa layanan secara umum atau spesifik.
2. **Menentukan sistem standar layanan.** Standar pelayanan dapat berupa standar pelayanan formal maupun informal. Standar pelayanan formal merupakan sebuah standar pelayanan yang tertulis, jelas dan dikomunikasikan kepada seluruh staf pemberi layanan.

Sementara itu, standard pelayanan informal adalah standard yang tidak tertulis dan diamsusikan. Dalam menyusun standard pelayanan, terdapat beberapa faktor penghambat diantaranya, komitmen dari *top management* terhadap kualitas pelayanan (*commitment to service quality*), penentuan tujuan (*goal setting*), standarisasi tugas (*task standarization*), dan persepsi terhadap kelayakan (*perception of feasibility*).

3. **Penyebaran kuesioner atau wawancara** terhadap staf yang memiliki keterkaitan dengan layanan.
4. **Melakukan perhitungan/analisis data.**
5. ***Follow up*** dan melakukan perencanaan untuk membuat mekanisme tindak lanjut ke depan.

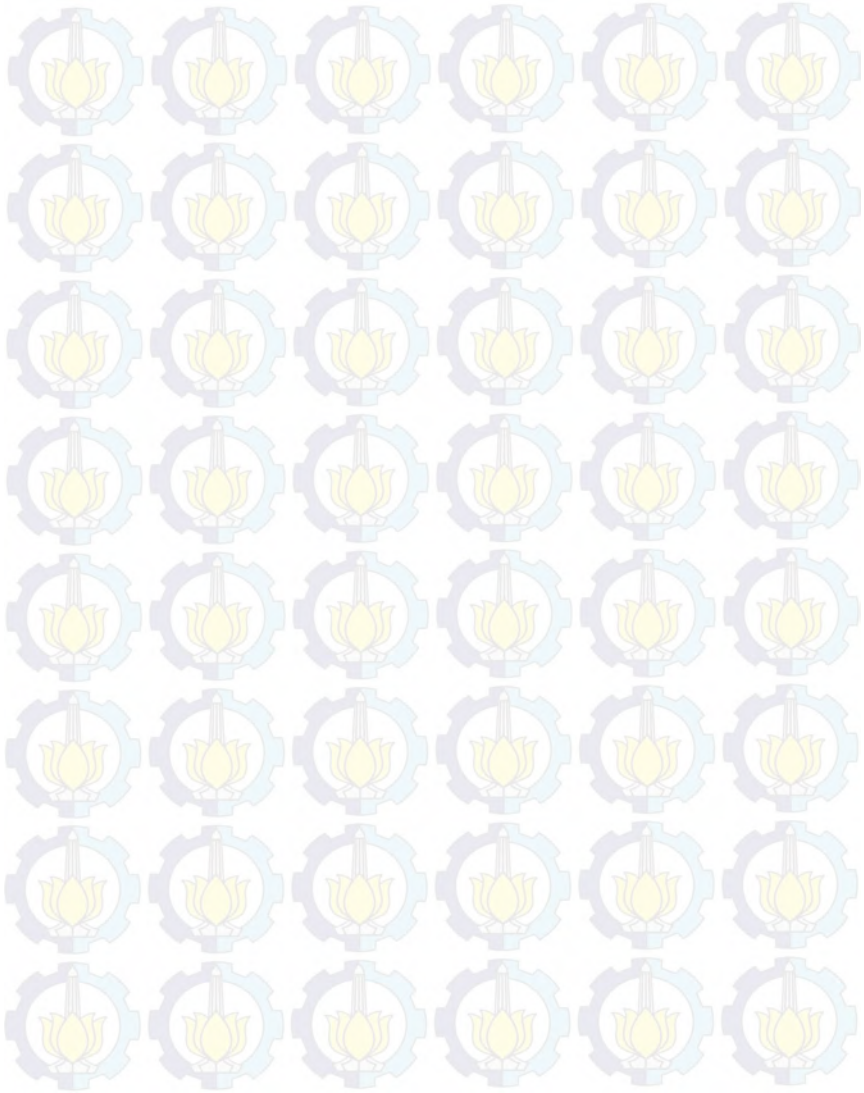
2.16. Pentingnya Analisis Kesenjangan

Metode yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini adalah analisis kesenjangan. Analisis kesenjangan berfungsi untuk mencari perbedaan antara hal satu dengan hal lainnya dan mengukur kualitas dari sebuah layanan. Analisis kesenjangan diperlukan untuk melihat kondisi saat ini, sehingga nantinya *Service Level Agreement* (SLA) yang akan dibuat berasal dari hasil kesenjangan dan SLA yang dibuat dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk tugas akhir ini, analisis kesenjangan perlu dilakukan dalam penelitian tugas akhir ini karena:

1. Dibutuhkan untuk mengetahui kondisi yang sesungguhnya terjadi pada layanan helpdesk dari sisi pengguna layanan serta untuk proses *Business Relationship Management* yaitu memahami pada bagian mana harapan pelanggan tidak terpenuhi oleh layanan.
2. Dibutuhkan untuk mengetahui kesenjangan kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk.

Analisis kesenjangan yang akan dilakukan pada penelitian tugas akhir ini yaitu: 1.) analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk, 2.) analisis

kesenjangan kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk dan *Service Level Management* pada ITIL.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Sebelum melakukan penelitian tugas akhir, dilakukan tinjauan pustaka terhadap tulisan dari beberapa penelitian sebelumnya yang sesuai dengan topik penelitian tugas akhir. Hasil tinjauan tersebut adalah sebagai berikut.

2.1. Studi Sebelumnya

Salah satu metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah SERVQUAL atau *Service Quality*. Metode ini pernah digunakan dan diteliti instrumennya oleh beberapa peneliti, diantaranya:

Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [5]	<ul style="list-style-type: none"> • A. Parasuraman • Leonard L. Berry • Valarie A. Zeithaml (1988)	Dari penelitian ini dihasilkan 22 instrument yang terdiri dari 5 dimensi. Di dalam instrument ini terdapat pernyataan positif dan negatif.
Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale [4]	<ul style="list-style-type: none"> • A. Parasuraman • Leonard L. Berry • Valarie A. Zeithaml (1991)	Peneliti melakukan penelitian dan penilaian ulang terhadap instrument SERVQUAL yang didapat dari penelitian peneliti sebelumnya. Hasil dari penelitian ini didapatkan 22 instrument SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi yaitu <i>tangibles</i> , <i>empathy</i> ,

Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
		<p><i>responsiveness</i>, <i>reliability</i> dan <i>assurance</i>. Semua instrument yang ada bernilai positif, karena pernyataan negatif dianggap membingungkan, janggal dan tidak bermakna sebagai item positif serta telah diuji validitas dan reliabilitas.</p>
<p>Using SERVQUAL to Assess the Customer Satisfaction Level of the Oregon HIDTA ISC Analytical Unit [6]</p>	<p>Chris Gibson (2009)</p>	<p>Dari penelitian didapatkan bahwa perlu adanya perbaikan pada dimensi <i>servqual</i>, kecuali pada dimensi <i>tangibility</i> (skor gap bernilai positif) serta dimensi yang perlu difokuskan adalah <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i> dan <i>reliability</i> karena ketiga dimensi ini memiliki skor gap negatif.</p>
<p>Assessing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Augustine Awuah Peprah • Bede Akorige Atarah <p>(2014)</p>	<p>Dari penelitian didapatkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skor gap antara persepsi dan harapan pelanggan pada setiap dimensi yang ada

Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
Regional Hospital, Ghina [7]		<p>di SERVQUAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai skor gap yang menunjukkan nilai negatif pada dimensi tertentu menunjukkan layanan belum tersampaikan dengan baik pada bagian tersebut. • Keseluruhan rating dari rumah sakit

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian dari Parasuraman mengenai instrument SERVQUAL digunakan sebagai intrumen dalam kuesioner, sedangkan untuk penelitian yang lain digunakan sebagai referensi dalam melakukan pengolahan dan analisis data hasil survei.

2.2. Evaluasi

Evaluasi atau *evaluation* memiliki arti penilaian atau penaksiran [8]. Menurut Stufflebeam [9], evaluasi adalah "*the process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives*," artinya evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternatif keputusan. Evaluasi dapat didefinisikan sebagai proses menilai sesuatu hal yang sudah dilaksanakan sekaligus membandingkan hasil dengan rencana strategi yang telah ditetapkan. Jadi, evaluasi adalah sebuah proses penilaian yang menghasilkan sebuah gambaran dari proyek yang telah dijalankan dan dibandingkan dengan tujuan dari proyek tersebut. Dalam penelitian tugas akhir ini yang dievaluasi adalah *Service Level Management* pada layanan helpdesk.

2.3. Layanan

Layanan atau *services* dapat diartikan sebagai tindakan bantuan atau sistem yang terorganisir dari tenaga kerja yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan [2]. Menurut ITIL [10] layanan adalah suatu cara mengantarkan nilai (*value*) kepada pelanggan dengan memfasilitasi tercapainya outcome bagi pelanggan tanpa terlibat atas kepemilikan biaya dan risiko tertentu. Terminologi dari layanan dapat dipersingkat bahwa layanan merupakan sebuah proses untuk memberikan nilai (*value*) kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.4. Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Adanya indikasi tren yang dilihat oleh A Cater Steel [11] mengenai dorongan fungsi teknologi informasi (TI) untuk lebih berorientasi *servis* agar lebih selaras dengan tujuan bisnis organisasi, semakin besarnya tekanan bagi organisasi publik dan privat untuk lebih *cost-effective*, meningkatkan ketergantungan pada TI untuk mencapai informasi yang bersifat *real time*, untuk mendukung aktivitas-aktivitas yang bersifat *mission critical*, serta kebutuhan untuk meningkatkan integritas pelaporan agar dapat memenuhi ketentuan regulasi yang semakin ketat. Tren-tren tersebut menyebabkan kebutuhan akan model untuk meningkatkan fungsi TI sebagai layanan.

Manajemen layanan teknologi informasi (MLTI) merupakan sumber panduan praktis yang dapat dijadikan sebagai standar kualitas agar tercipta perbaikan proses dan aktivitas pada perusahaan terkait dengan pengelolaan. Menurut Rob Addy [2] dalam buku berjudul "*Effective IT Service Management to ITIL and Beyond!*" manajemen layanan teknologi informasi adalah rencana dan kontrol dari aset TI (termasuk sistem, infrastruktur dan perangkat), *people* dan proses untuk mendukung kebutuhan operasional bisnis seefisien mungkin dan memastikan bahwa organisasi memiliki kemampuan untuk terus mengevaluasi proses dan kinerja dalam rangka

mengidentifikasi dan menerapkan peluang perbaikan (*opportunities for improvement*). Penerapan manajemen layanan teknologi informasi, akan memberikan dampak berupa kepastian kualitas layanan dari manajemen sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan. Beberapa manfaat dari penerapan manajemen layanan TI, adalah [2]:


1. Peningkatkan efektifitas dari fungsi TI.
2. Peningkatkan respon pelanggan/permintaan pelanggan.
3. Peningkatan mutu penyediaan layanan.
4. Pelayanan yang memenuhi bisnis, pelanggan dan tuntutan dari user.

Terdapat beberapa indikator yang menunjukkan manajemen layanan TI yang baik dan buruk, seperti yang dijelaskan pada **Tabel 2.1** [12].

Tabel 2.1 Indikator Manajemen Layanan TI

Indikator Manajemen Layanan TI yang buruk	Indikator Manajemen Layanan TI yang baik
<p>Ketidakselarasan antara TI dan bisnis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak adanya kejelasan mengenai layanan TI yang diberikan dan tujuan bisnis. • Tidak memiliki <i>service catalogue</i> • Prioritas TI tidak sejalan dengan kebutuhan dan prioritas bisnis • Layanan TI lebih berfokus pada 	<p>Keselarasan antara TI dan bisnis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adanya hubungan erat antara penyedia layanan TI dan pelanggan bisnis di semua level • Memiliki <i>service catalogue</i> yang secara jelas menjelaskan mengenai layanan yang diberikan dan tujuan bisnis dari adanya layanan • Layanan TI berfokus

Indikator Manajemen Layanan TI yang buruk	Indikator Manajemen Layanan TI yang baik
<p>teknologi daripada memprioritaskan kebutuhan bisnis</p> <p>Poin diatas mengindikasikan buruknya penerapan atau praktek service strategi</p>	<p>pada prioritas dan kebutuhan bisnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Staff TI memahami pentingnya layanan TI, nilai bisnis didapat dari beberapa layanan
<p>Kurangnya keterlibatan IT service skills selama masa pengembangan dan transisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyek fokus pada pengembangan aplikasi dengan sedikit pertimbangan untuk produk akhir - layanan TI • Tidak ada keterlibatan individu yang mengerti manajemen layanan TI pda saat perancangan dan • Kegagalan layanan TI dalam memberikan manfaat <p>Ini menunjukkan indikasi buruknya penerapan <i>service design</i> dan <i>service transition</i></p>	<p>Keterlibatan IT service skills selama masa pengembangan dan transisi, sehingga layanan TI dirancang dengan baik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adanya individu yang memiliki kemampuan manajemen layanan TI terlibat dalam perancangan dan pengembangan layanan TI baru. • Layanan siap untuk dioperasikan dengan layanan TI yang lengkap • setiap kekurangan pada perancangan dan pengembangan layanan diatasi selama masa transisi, dan layanan tidak akan mulai beroperasi sebelum siap

Indikator Manajemen Layanan TI yang buruk	Indikator Manajemen Layanan TI yang baik
	<ul style="list-style-type: none"> • Pengembang memberikan dukungan ketika layanan pertama digunakan untuk memastikan bahwa masalah apapun dapat diselesaikan dengan cepat.
<p>Lebih fokus pada fungsionalitas daripada kegunaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adanya pemadaman layanan TI secara tidak terduga • Jika terjadi masalah diperlukan waktu lebih lama dari yang diharapkan untuk memulihkan situasi • layanan TI menjalankan layanan dengan buruk dan terjadang mengalami out of data, yang menyebabkan kepanikan serta sering adanya peningkatan biaya tak terduga <p>Ini menunjukkan buruknya perancangan layanan TI</p>	<p>Fokus pada fungsionalitas dan kegunaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • layanan TI dirancang untuk dapat beroperasi bila diperlukan dan melakukan seperti yang diharapkan • Ancaman Keamanan ditangani dengan cepat dan efektif • insiden tak terduga diselesaikan secara efektif, memastikan pengguna bisnis terlibat dalam pengambilan keputusan dan mendapatkan informasi. • Kapasitas dipantau dan pembelian untuk

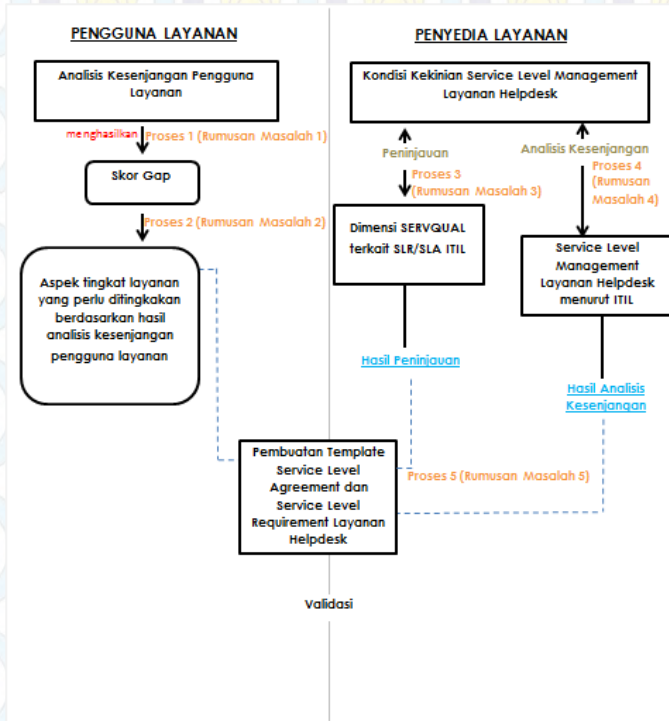
Indikator Manajemen Layanan TI yang buruk	Indikator Manajemen Layanan TI yang baik
	meningkatkan kapasitas direncanakan dan dianggarkan di awal
<p>Perubahan management buruk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perubahan terjadi tanpa adanya pengguna dan layanan pendukung • Layanan TI baik baru maupun yang diubah mengalami masalah dan sering mengalami masalah dengan layanan lain. • Sumber daya operasional terganggu disebabkan adanya perubahan <p>Ini menunjukkan indikasi buruknya penarapan <i>service transition</i></p>	<p>Perubahan management baik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adanya komunikasi mengenai jadwal rilis layanan baru, perubahan layanan dan penagenalan layanan baru • Risiko dan potensi dampak perubahan dibahas dengan pengguna bisnis sebelum perubahan terjadi • Perubahan disetujui, direncanakan dengan baik dan dilaksanakan secara tepat waktu dengan minimal gangguan terhadap bisnis.
<p>Banyaknya insiden dan masalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banyaknya kegagalan dan gangguan pada layanan TI 	<p>Insiden dan masalah yang terjadi dikontrol:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kegagalan terkadang terjadi, namun dapat diatasi dan pengguna

BAB III METODOLOGI

Bagian ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini. Metodologi ini diperlukan sebagai panduan secara sistematis dalam pengerjaan tugas akhir.

3.1. Logika Pengerjaan

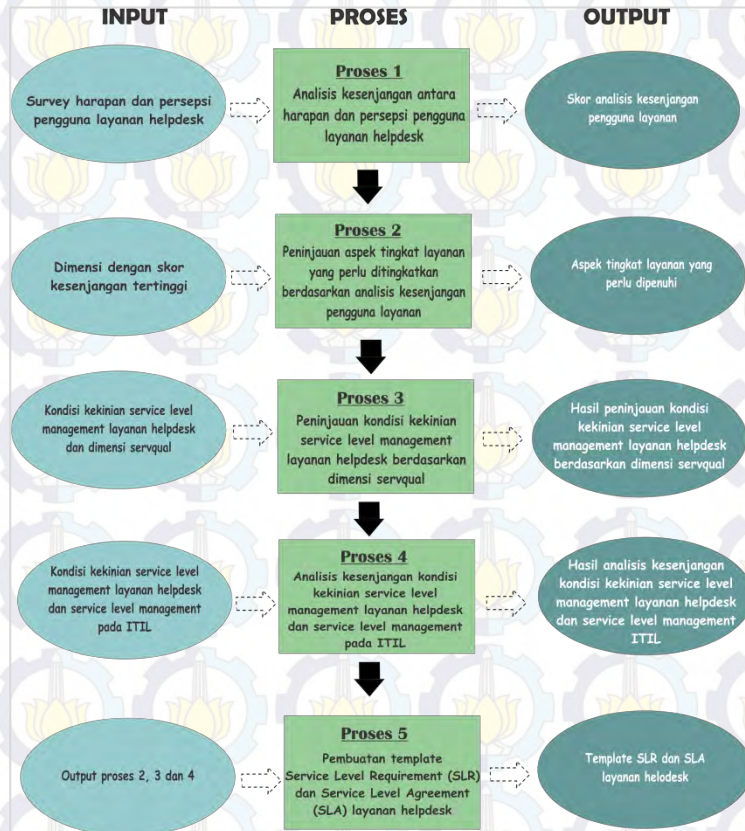
Logika pengerjaan merupakan rancangan terstruktur mengenai alur pengerjaan tugas akhir dengan tujuan dapat mengarahkan penulis dalam pengerjaan penelitian tugas akhir. Logika pengerjaan dari penelitian tugas akhir ini dapat dilihat pada **Gambar 3.1**.



Gambar 3.1 Logika Pengerjaan

3.2. Metode Pengerjaan

Metode pengerjaan tugas akhir dapat dilihat pada **Gambar 3.2** berikut.



Gambar 3.2 Metode Pengerjaan

3.2.1. Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Pengguna Layanan Helpdesk

Proses pertama yang dilakukan yaitu analisis. Analisis disini yaitu melakukan analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan layanan helpdesk berdasarkan hasil survei yang ditujukan kepada pengguna layanan helpdesk di kantor

distribusi Jawa Timur. Beberapa hal yang dilakukan pada proses ini, diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara ini ditujukan kepada *Supervisor* Infrastruktur TI dan staff infrastruktur TI yang bertanggung jawab dalam mengelola layanan helpdesk. Dari wawancara ini, dapat diketahui deskripsi layanan, layanan yang diberikan dan pentingnya layanan helpdesk bagi perusahaan.

2. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang akan digunakan dalam survei berkaitan dengan dimensi yang ada pada model SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Kuesioner yang dibagikan disesuaikan dengan 22 instrument SERVQUAL dengan rentang skala 1-7 pada setiap instrument, yang dilampirkan pada **Lampiran A**.

3. Survei

Jumlah *sample* pada survei ini ditentukan berdasarkan **metode slovin**, dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sample

e = kesalahan pengambilan yang ditetapkan (eror)

Untuk penelitian tugas akhir ini, dengan N = 247 orang, maka jumlah responden yang dijadikan sample sebanyak 100 orang, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{247}{1 + 247 \cdot (0.1)^2}$$

$$n = \frac{247}{1 + 247 \times 0.01}$$

$$n = \frac{247}{2.48}$$

$$n = 100$$

4. Analisis Kesenjangan Pengguna Layanan

Model kesenjangan yang digunakan adalah kesenjangan 5, yaitu kesenjangan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan. Hasil dari survei akan dihitung untuk menghasilkan skor gap, dengan menggunakan perhitungan berikut:

$$SQ = \sum_{i=1}^k (P_{ij} - E_{ij})$$

Dimana:

SQ = kualitas layanan secara keseluruhan

k = jumlah atribut

P_{ij} = persepsi kinerja stimulus i terhadap atribut j

E_{ij} = harapan kualitas layanan untuk atribut j yang relevan untuk stimulus i

Output dari proses ini adalah skor analisis kesenjangan pengguna layanan.

3.2.2. Peninjauan Aspek Tingkat Layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan Hasil Analisis Kesenjangan Pengguna Layanan

Dari hasil proses pertama yaitu skor analisis kesenjangan pengguna layanan helpdesk, dipilih dimensi yang memiliki skor kesenjangan tertinggi untuk dijadikan input peninjauan aspek tingkat layanan yang perlu ditingkatkan atau dipenuhi.

Output dari proses ini adalah aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi.

3.2.3. Peninjauan Kondisi Kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL

Proses ketiga yang dilakukan adalah analisis kesenjangan antara kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk dan hasil analisis SERVQUAL. Sebagai input dari proses ini adalah kondisi kekinian layanan helpdesk dan dimensi SERVQUAL. Beberapa hal yang dilakukan pada proses ini, diantaranya:

1. Pemetaan dimensi SERVQUAL dengan SLR/SLA ITIL
Proses ini dilakukan untuk mengetahui dimensi SERVQUAL yang terkait atau ada di dalam SLR/SLA ITIL
2. Peninjauan
Berdasarkan hasil pemetaan dimensi SERVQUAL yang terkait dengan SLR/SLA ITIL, selanjutnya dilakukan peninjauan terhadap dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk.

Output dari proses ini adalah hasil peninjauan kondisi kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL.

3.2.4. Analisis Kesenjangan Antara Kondisi Kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk dan *Service Level Management* sesuai ITIL

Proses keempat yang dilakukan adalah analisis kesenjangan kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk dan *Service Level Management* sesuai ITIL. Beberapa hal yang dilakukan pada proses ini, diantaranya:

1. Analisis kesenjangan dilihat dari proses *Service Level Management*
Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan melihat kesenjangan yang ada pada proses *Service Level Management* layanan helpdesk dengan proses *Service*

Level Managment menurut ITIL. Proses *Service Level Managment* yang dimaksud difokuskan pada proses pembuatan *Service Level Requirement* (SLR) dan *Service Level Agreement* (SLA).

2. Analisis kesenjangan dilihat dari SLR dan SLA

Model kesenjangan yang digunakan adalah kesenjangan 3, yaitu kesenjangan antara standard kualitas layanan dengan penyampaian layanan yang diberikan. Standard kualitas yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini adalah ITIL pada proses *Service Level Management* yang akan akan dibandingkan dengan penyampaian layanan helpdesk dengan melihat proses *Service Level Management* layanan helpdesk dan dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK). Kesenjangan ini merupakan bentuk ketidaksesuaian kinerja penyampaian layanan dengan standard yang telah ditetapkan.

Output dari proses ini adalah hasil analisis kesenjangan antara kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk dan *Service Level Management* sesuai ITIL.

3.2.5. Pembuatan Template *Service Level Agreement* dan *Service Level Requirement* Layanan Helpdesk

Tahapan ini merupakan tahap terakhir, dimana hasil dari analisis kesenjangan dan peninjauan dijadikan input dalam pembuatan rekomendasi untuk peningkatan *Service Level Management* pada layanan helpdesk, berupa *template* SLR dan SLA. Dalam pembuatan SLA dan SLR ini disesuaikan dengan *template* yang ada di ITIL. Output dari proses ini adalah *template Service Level Agreement* dan *Service Level Requirement* untuk layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

BAB IV PERANCANGAN

Bagian ini menjelaskan perancangan penelitian tugas akhir. Perancangan ini diperlukan sebagai panduan dalam melakukan penelitian tugas akhir.

4.1. Perancangan Studi Kasus

Tujuan Studi Kasus

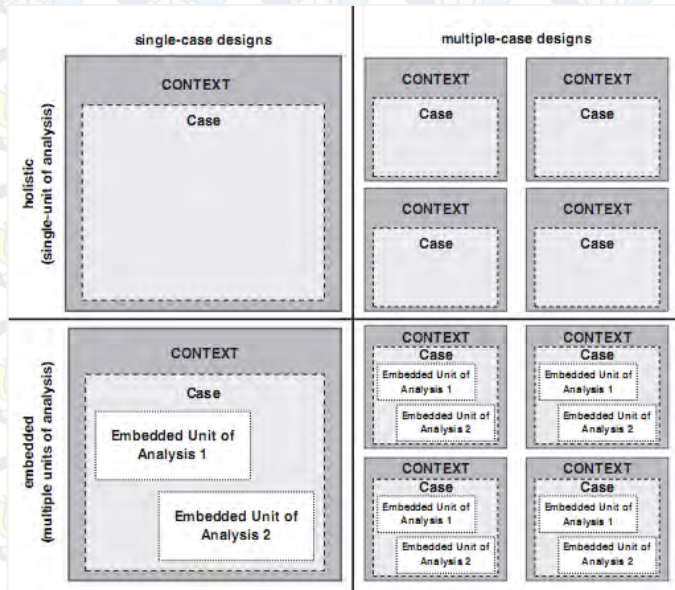
Menurut Gummeson [45] pentingnya studi kasus dalam penelitian adalah kesempatan untuk melihat proses secara menyeluruh, mempelajari berbagai aspek, menguji hubungan satu sama lain dan menggunakan kapasitas peneliti untuk memahami. Menurut Yin [46] studi kasus adalah cara unik untuk mengamati fenomena alam yang ada di satu set data. Yin [46] mengemukakan ada tiga kategori studi kasus, yaitu eksplorasi (menggali), deskriptif dan *explanatory* (memperjelas). Studi kasus eksplorasi yaitu melakukan eksplorasi terhadap fenomena apapun dalam data yang berfungsi sebagai tempat tujuan untuk peneliti. Studi kasus deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena alamiah yang terjadi dalam data. Tujuan dari studi kasus deskriptif adalah menggambarkan data yang terjadi dalam bentuk narasi. Studi kasus *explanatory* yaitu menjelaskan fenomena dalam data secara jelas mulai dari hal yang dasar sampai dalam.

Dalam penelitian tugas akhir ini kategori studi kasus yang digunakan adalah eksplorasi atau penggalan. Dari rumusan masalah, mengindikasikan perlunya studi kasus, untuk itu tujuan adanya studi kasus adalah mengetahui ekpektasi dan persepsi pengguna layanan dan praktik *Service Level Management*.

Unit of Analysis

Perancangan studi kasus dibagi menjadi dua yaitu *single-case design* dan *multiple-case design*. *Single case design*

menggunakan satu kasus untuk diuji sedangkan *multiple case design* menggunakan dua atau lebih kasus yang diuji. Dari kedua perancangan tersebut dibagi menjadi empat tipe yang disesuaikan dengan banyaknya *unit of analysis* yang digambarkan pada **Gambar 4.1**.



Gambar 4.1 Tipe Perancangan Studi Kasus

Single-case dapat digunakan pada penelitian dengan kasus; kritis atau unik, menguji teori yang telah dirumuskan dan melakukan eksplorasi [47,48,49]. Sedangkan *multicase* digunakan pada penelitian eksplorasi perbedaan di dalam dan diantara kasus serta bertujuan untuk melakukan replikasi temuan di seluruh kasus [50].

Perancangan studi kasus yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini adalah *single case* (satu studi kasus) dengan satu *unit of analysis*. *Single case* dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk melakukan eksplorasi atau menggali studi kasus. *Unit of*

analysis (unit analisis) yang telah ditentukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah melakukan analisis kesenjangan. Analisis kesenjangan yang dilakukan difokuskan pada proses *service level management* layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

4.2. Persiapan Pengumpulan Data

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai persiapan pengumpulan data pada penelitian tugas akhir ini. Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk pengumpulan data, diantaranya; pengamatan langsung, wawancara, catatan arsip, dokumen, artefak fisik, survei dan partisipasi observasi. Dalam penelitian tugas akhir ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara langsung, survei, review dokumen dan wawancara via email.

Wawancara Langsung

Wawancara yang akan dilakukan ditujukan kepada interviewer yang paham mengenai layanan helpdesk, proses *service level management* dan proses pembuatan *Service Level Agreement* (SLA). Beberapa poin penting yang akan diajukan pada interviewer adalah:

1. Seputar layanan helpdesk, terkait dengan tujuan dan tanggungjawab.
2. Proses *service level management* layanan helpdesk.
3. Proses pembuatan *service level agreement*.
4. Mekanisme pemantauan layanan helpdesk.

Poin-poin tersebut kemudian disusun menjadi sebuah pertanyaan yang disusun dalam interview protocol. Interview protocol dilampirkan pada **Lampiran B** Dalam proses wawancara akan digunakan *recorder* untuk merekam semua jawaban dari interviewer.

Survei

Metode lain yang akan digunakan adalah survei. Survei dalam penelitian ini ditujukan kepada pengguna layanan helpdesk. Tujuan dari survei ini untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap layanan helpdesk yang diterima dan harapan

terhadap layanan helpdesk. Keseluruhan dari instrument yang ada pada kuesioner survei akan diadaptasi dari 22 instrument SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari dua bagian yaitu harapan dan persepsi, dimana pada instrument tersebut terdapat lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*.

Review Dokumen

Review dokumen merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui struktur, konten dan isi dokumen terkait dengan *service level management* layanan helpdesk.

Wawancara via email

Wawancara melalui email digunakan sebagai konfirmasi mengenai kesesuaian analisis dan perspektif peneliti dengan kondisi studi kasus.

4.3. Metode Pengolahan Data

Pengolahan hasil wawancara akan dilakukan dengan menulis ulang rekaman wawancara yang tersimpan pada *recorder* dengan menggunakan *tools microsoft word*. Sedangkan pengolahan data berdasarkan hasil survei akan diolah dengan menggunakan *tools excel* dan menggunakan rumus $Q = \sum_{i=1}^k (P_{ij} - E_{ij})$, dimana P adalah persepsi dan E adalah harapan. Dengan pengolahan data hasil survei menggunakan rumus tersebut, akan didapatkan statistik deskriptif responden dan skor gap pada setiap dimensi dan akan menunjukkan kesenjangan antara persepsi dan harapan layanan helpdesk.

4.4. Pendekatan Analisis

Dalam penelitian studi kasus, data digunakan untuk mencari hubungan antara objek dan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan. Untuk dapat menemukan hubungan dan jawaban dari pertanyaan penelitian, data yang sudah diolah akan dilakukan analisis. Analisis yang dilakukan adalah dengan melalui beberapa pendekatan:

BAB V

IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan hasil dari proses perancangan studi kasus yang didapatkan melalui survei pengguna layanan dan wawancara.

5.1. Hasil Wawancara

Berdasarkan perancangan studi kasus yang dilakukan mengenai kriteria interviewer, maka yang menjadi interviewer adalah Bapak Vicky Haumahu, selaku staf bagian infrastruktur perencanaan TI PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Wawancara langsung telah dilakukan pada tanggal 12 September 2014 dan 8 Desember 2014, untuk wawancara via email dilakukan tanggal 2 Januari 2015, 4 Februari 2015 dan 26 Februari 2015. Hasil dari wawancara tersebut, secara singkat diuraikan dalam poin berikut.

- Layanan helpdesk memiliki peran dalam membantu menangani keluhan pengguna layanan (pegawai internal) pada jaringan LAN, aplikasi atau PC serta menjaga agar layanan kepada pelanggan dapat tetap berjalan.
- Kerangka Acuan Kerja (KAK) yang didalamnya terdapat *service level* dari layanan helpdesk dibuat oleh manajemen perencanaan TI dan dilakukan lelang untuk mencari vendor yang dapat memenuhi *service level* tersebut.

Untuk hasil wawancara secara lengkap, terlampir pada **Lampiran C**, sedangkan untuk hasil wawancara via email guna konfirmasi terlampir pada **Lampiran D**.

5.2. Hasil Survei

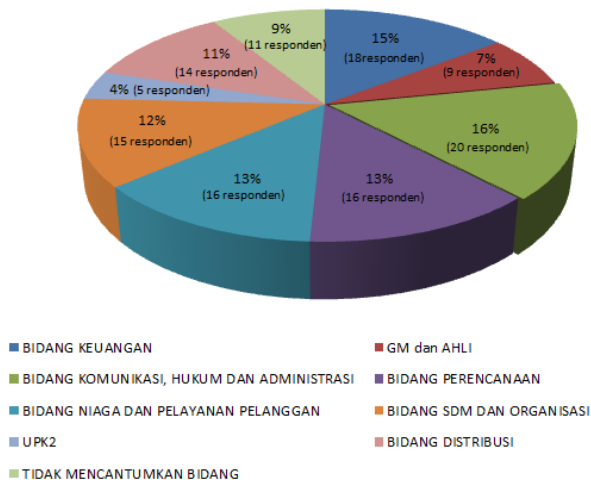
Dari survei didapatkan hasil berupa statistik deskriptif berupa proporsi pengguna layanan yang menjadi responden dan data mentah hasil pengisian kuesioner.

Statistik Deskriptif

Survei harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk dilakukan pada tanggal 9 Desember 2014 - 16 Desember 2014. Dari survei yang telah dilakukan kepada pengguna layanan helpdesk (pegawai internal Kantor Distribusi PLN Jawa Timur) diperoleh responden sebanyak 124 responden dari jumlah keseluruhan populasi sebesar 247 orang. Jumlah responden yang didapat melebihi responden minimal dengan eror 10% dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode slovin, yaitu 100 responden.

Berikut ini gambaran mengenai proporsi pegawai internal PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur disetiap bidang yang menjadi responden.

PROPORSI RESPONDEN TIAP BIDANG



Gambar 5.1 Proporsi Responden Tiap Bidang

Dari diagram pie diatas diketahui proporsisi tiap bidang yang mengisi kuesioner. Proporsisi ini diketahui dari setiap irisan yang terbentuk pada diagram pie. Bidang yang paling banyak

mengisi kuesioner adalah bidang komunikasi, hukum dan administrasi (KHA) yaitu sebesar 16% (atau 20 responden). Sedangkan bidang yang paling sedikit mengisi kuesioner adalah UPK2 yaitu sebesar 4% (atau 5 responden). Untuk bidang-bidang lain sebagai berikut; bidang keuangan 15% (atau 18 responden), bidang perencanaan 13% (atau 16 responden), bidang niaga dan pelayanan pelanggan 13% (atau 16 responden), bidang SDM 12% (atau 15 responden), bidang distribusi 11% (atau 14 responden), GM dan ahli 7% (atau 9 responden) dan responden yang tidak mencantumkan bidang 9% (atau 11 responden).

Data Mentah

Dari survei pengguna layanan didapatkan data mentah mengenai harapan dan persepsi pengguna layanan pada setiap dimensi SERVQUAL, sebagai berikut:

Tabel 5.1Data mentah hasil survei pengguna layanan

Dimensions	ID	Tangibles Factor Dimensions	E	P
Tangibles	T1	peralatan yang modern	5.77	5.23
	T2	fasilitas fisik menarik	5.08	4.77
	T3	karyawan berpenampilan rapi	5.9	5.48
	T4	media yang menarik	5.62	5.18
Reliability	R5	bertindak sesuai dengan janji	6.38	5.73
	R6	ketulusan dalam pemecahan masalah	6.35	5.85

Dimensions	ID	Tangibles Factor Dimensions	E	P
	R7	melakukan layanan pada saat pertama kali dibutuhkan	6.34	5.68
	R8	menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan	6.34	5.67
	R9	bebas dari kesalahan	6.31	5.68
Responsiveness	RS10	menginformasikan kapan permintaan akan dilayani	6.19	5.42
	RS11	memberikan layanan dengan segera	6.44	5.44
	RS12	kemauan untuk membantu	6.35	5.67
	RS13	bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan layanan	5.92	5.44
Assurance	A14	perilaku karyawan menanamkan keyakinan	6.27	5.75
	A15	pelanggan merasa aman dalam bertransaksi	6.31	5.73
	A16	karyawan bersikap sopan	6.42	5.9
	A17	karyawan memiliki pengetahuan dalam menjawab	6.4	5.78
Empathy	E18	perhatian setiap individu	5.51	5.16

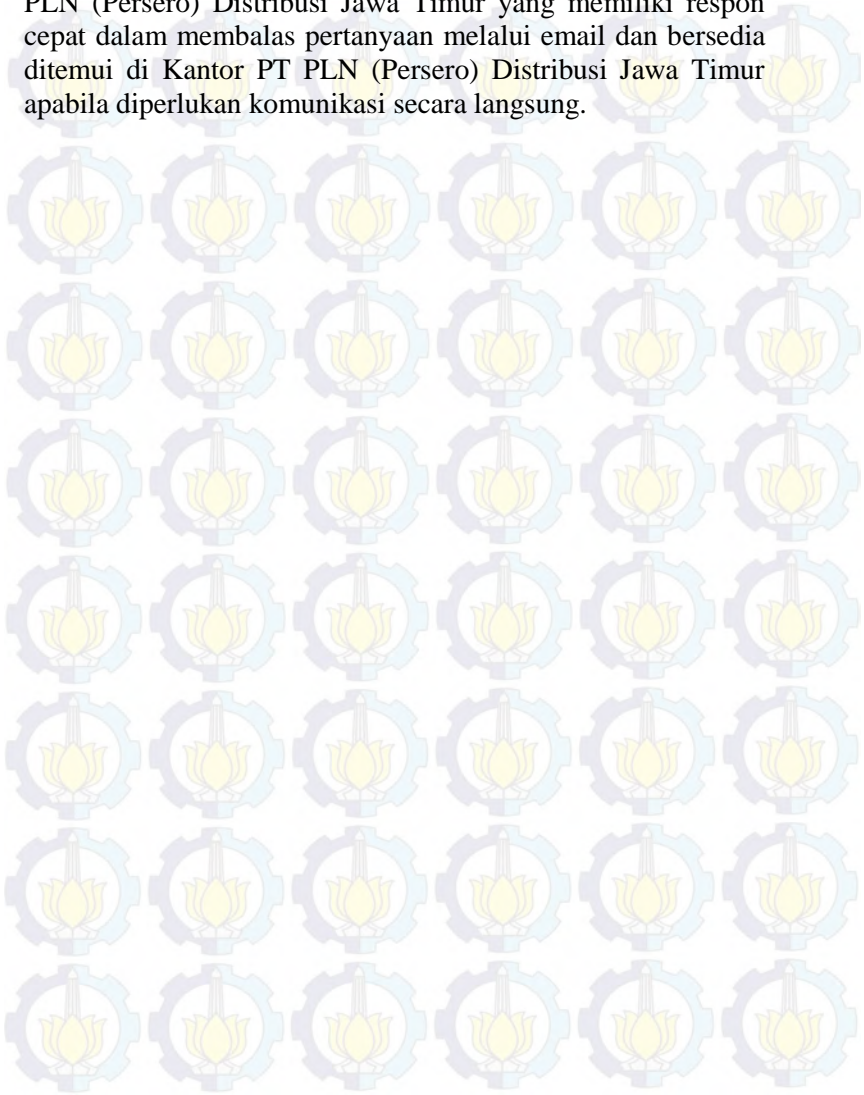
Dimensions	ID	Tangibles Factor Dimensions	E	P
	E19	jam operasi yang sesuai	6.06	5.67
	E20	karyawan memberikan perhatian secara personal	5.61	5.15
	E21	melayani pelanggan dengan sepenuh hati	6.5	5.75
	E22	memahami kebutuhan pelanggan	6.23	5.51

5.3. Hambatan

Dalam implementasi perancangan studi kasus terdapat beberapa hambatan yang dilalui peneliti diantaranya:

- Instrumen kuesioner yang digunakan dalam survei diambil dari 22 instrument SERVQUAL mengenai harapan dan persepsi. Dalam proses pembuatan kuesioner, peneliti melakukan translasi instrumen servqual (bahasa inggris) ke dalam instrument berbahasa indonesia. Kesulitan dalam melakukan translasi adalah pemelihan kata yang sesuai dengan instrumen asli servqual dan dapat dipamahi oleh responden.
- Sistem pengambilan survei yang ada di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, dilakukan oleh PLN dengan artian peneliti menitipkan link survei kepada Deputy Manager Perencanaan TI untuk menyebarkan survei ke pengguna layanan helpdesk. Sistem inilah yang menyebabkan pengambilan data membutuhkan waktu yang lama, karena bidang perencanaan TI PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur menunggu waktu yang tepat untuk menyebarkan link survei ke pelanggan.

Namun demikian peneliti terbantu dengan tanggapan pihak PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang memiliki respon cepat dalam membalas pertanyaan melalui email dan bersedia ditemui di Kantor PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur apabila diperlukan komunikasi secara langsung.



BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab VI ini akan dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan penelitian tugas akhir yaitu keluaran dari setiap tahapan dalam metode penelitian yang telah dijelaskan dalam bab III.

6.1. Proses 1: Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Persepsi Pengguna Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hasil kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur berdasarkan hasil survei. Model kesenjangan yang digunakan pada proses ini adalah kesenjangan 5 yaitu kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk, telah dilakukan survei dengan memberikan kuesioner berisi instrument SERVQUAL.

Berikut ini hasil skor gap pada setiap dimensi SERVQUAL yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* beserta analisisnya. Skor gap pada setiap dimensi SERVQUAL didapat dari rumus **Persepsi (P) – Harapan (E)**.

1. *Tangibles*

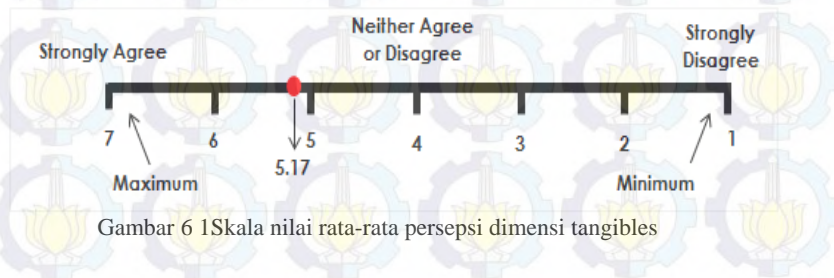
Dimensi *tangibles* pada SERVQUAL terdiri dari empat pernyataan yang menilai layanan helpdesk dalam aspek penampilan nyata (peralatan, fasilitas fisik dan karyawan). Skor gap pada semua faktor (T1-T4) yang ada dalam dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa harapan pengguna layanan helpdesk tinggi namun persepsi sangat rendah. Skor gap keseluruhan dari dimensi *tangibles* adalah **-0.43**. Skor gap ini menunjukkan perlu adanya peningkatan dalam hal infrastruktur dan peralatan.

Ringkasan hasil survei untuk dimensi *tangibles* dirangkum dalam **Tabel 6.1**.

Tabel 6.1 Hasil Survei Dimensi Tangibles

ID	Tangibles Factor Dimensions	E	P	Gap Score (P-E)	Average Servqual P Score for Tangibles
T1	peralatan yang modern	5.77	5.23	-0.54	5.17
T2	fasilitas fisik menarik	5.08	4.77	-0.31	
T3	karyawan berpenampilan rapi	5.9	5.48	-0.42	
T4	media yang menarik	5.62	5.18	-0.44	
Average Unweighted Tangibility Gap Score				-0.43	

Untuk nilai rata-rata persepsi dari dimensi *tangibles* sebesar **5.17**. Nilai persepsi sebesar **5.17** menunjukkan layanan helpdesk terkait dimensi *tangibles* diterima cukup baik oleh pengguna layanan helpdesk.



2. *Reliability*

Dimensi *reliability* dari instrument SERVQUAL terdiri dari lima faktor, mulai dari pernyataan R5 - R9 yang menilai layanan helpdesk dalam aspek reliabilitas (bertindak sesuai dengan janji, ketulusan dalam pemecahan masalah, melakukan layanan pada saat pertama kali dibutuhkan, menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan dan bebas dari kesalahan). Dari kelima faktor yang membentuk dimensi reliabilitas diketahui bahwa harapan pengguna layanan lebih tinggi daripada persepsi yang didapatkan dari kelima faktor tersebut, sehingga skor gap dari dimensi *reliability* sebesar **-0.62**.

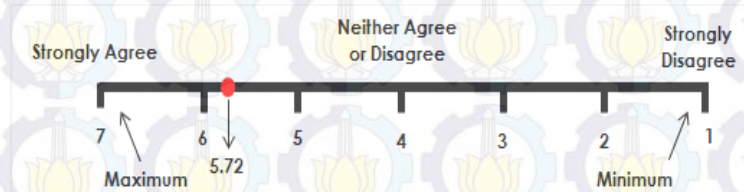
Ringkasan hasil survei untuk dimensi *reliability* dirangkum dalam **Tabel 6.2**.

Tabel 6.2 Hasil Survei Dimensi Reliability

ID	Reliability Factor Dimensions	E	P	Gap Score (P-E)	Average Servqual P Score for Tangibles
R5	bertindak sesuai dengan janji	6.38	5.73	-0.65	5.72
R6	ketulusan dalam pemecahan masalah	6.35	5.85	-0.5	
R7	melakukan layanan pada saat pertama kali dibutuhkan	6.34	5.68	-0.66	
R8	menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan	6.34	5.67	-0.67	
R9	bebas dari kesalahan	6.31	5.68	-0.63	

ID	Reliability Factor Dimensions	E	P	Gap Score (P-E)	Average Servqual P Score for Tangibles
Average Unweighted Reliability Gap Score				-0.62	

Nilai rata-rata persepsi dari dimensi *reliability* sebesar **5.72**. Nilai persepsi sebesar **5.72** menunjukkan layanan helpdesk terkait dengan dimensi *reliability* diterima cukup baik oleh pengguna layanan helpdesk.



Gambar 6.2 Skala nilai rata-rata persepsi dimensi *reliability*

2. *Responsiveness*

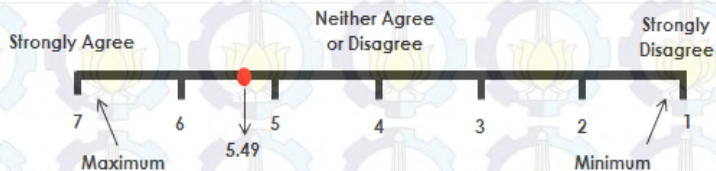
Dimensi *responsiveness* diwakili dengan pernyataan RS10 - RS13 yang menilai layanan helpdesk dari aspek *responsiveness* atau ketanggapan. Dari keempat faktor yang membentuk dimensi *responsiveness* diketahui bahwa harapan pengguna layanan lebih tinggi daripada persepsi yang didapatkan dari keempat faktor tersebut, sehingga skor gap dari dimensi ini sebesar **-0.73**. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menginginkan adanya ketanggapan dari penyedia layanan untuk memberikan bantuan saat diperlukan. Skor gap ini merupakan skor terbesar diantara dimensi yang lainnya.

Ringkasan hasil survei untuk dimensi *responsiveness* dirangkum dalam **Tabel 6.3**.

Tabel 6.3 Hasil Survei Dimensi Responsiveness

ID	Responsiveness Factor Dimensions	E	P	Gap Score (P-E)	Average Servqual P Score for Tangibles
RS10	menginformasikan kapan permintaan akan dilayani	6.19	5.42	-0.77	5.49
RS11	memberikan layanan dengan segera	6.44	5.44	-1	
RS12	kemauan untuk membantu	6.35	5.67	-0.68	
RS13	bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan layanan	5.92	5.44	-0.48	
Average Unweighted Responsiveness Gap Score				-0.73	

Nilai persepsi pada dimensi *responsiveness* yaitu sebesar **5.49** yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap layanan helpdesk terkait dimensi *responsiveness* diterima cukup baik oleh pengguna layanan helpdesk.



Gambar 6.3 Skala nilai rata-rata persepsi dimensi responsiveness

3. Assurance

Dimensi *assurance* pada instrument SERVQUAL terdiri dari empat faktor, mulai dari pernyataan nomor A14 - A17. Pertanyaan tersebut menilai layanan helpdesk berdasarkan aspek *assurance* (perilaku karyawan menanamkan keyakinan, pelanggan merasa aman dalam bertransaksi, karyawan bersikap sopan, karyawan memiliki pengetahuan dalam menjawab). Skor gap dari dimensi ini sebesar **-0.56**, yang menunjukkan bahwa harapan pengguna layanan lebih tinggi daripada persepsi, sehingga penyedia layanan mengambil langkah untuk memberikan kesadaran kepada karyawan tentang pekerjaan dan perilaku mereka kepada pengguna layanan.

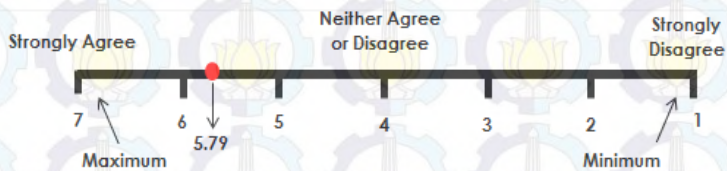
Ringkasan hasil survei untuk dimensi *assurance* dirangkum dalam **Tabel 6.4**.

Tabel 6.4 Hasil Survei Dimensi Assurance

ID	Assurance Factor Dimensions	E	P	Gap Score (P-E)	Average Servqual P Score for Tangibles
A14	perilaku karyawan menanamkan keyakinan	6.27	5.75	-0.52	5.79
A15	pelanggan merasa aman dalam bertransaksi	6.31	5.73	-0.58	
A16	karyawan bersikap sopan	6.42	5.9	-0.52	
A17	karyawan memiliki pengetahuan dalam	6.4	5.78	-0.62	

ID	Assurance Factor Dimensions	E	P	Gap Score (P-E)	Average Servqual P Score for Tangibles
	menjawab				
Average Unweighted Assurance Gap Score				-0.56	

Nilai persepsi pada dimensi ini sebesar **5.79** yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap layanan helpdesk terkait dimensi *assurance* diterima baik oleh pengguna layanan helpdesk.



Gambar 6.4 Skala rata-rata nilai persepsi dimensi assurance

4. *Empathy*

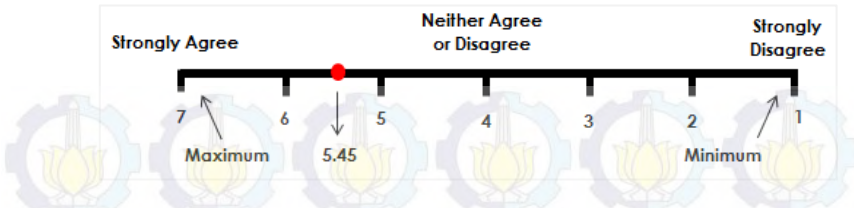
Dimensi *empathy* pada instrument SERVQUAL terdiri dari lima faktor, mulai dari pernyataan E18 - E22 yang menilai layanan helpdesk dari aspek *empathy* (perhatian setiap individu, jam operasi yang sesuai, karyawan memberikan perhatian secara personal, melayani pelanggan dengan sepenuh hati, memahami kebutuhan pelanggan). Skor gap dari dimensi ini sebesar **-0.53**, skor gap ini menunjukkan harapan pengguna layanan lebih tinggi daripada persepsi yang diterima pengguna layanan helpdesk dalam aspek *empathy*.

Ringkasan hasil survei untuk dimensi *empathy* dirangkum dalam **Tabel 6.5**.

Tabel 6.5 Hasil Survei Dimensi Empathy

ID	Empathy Factor Dimensions	E	P	Gap Score (P-E)	Average Servqual P Score for Tangibles
E18	perhatian setiap individu	5.51	5.16	-0.35	5.45
E19	jam operasi yang sesuai	6.06	5.67	-0.39	
E20	karyawan memberikan perhatian secara personal	5.61	5.15	-0.46	
E21	melayani pelanggan dengan sepenuh hati	6.5	5.75	-0.75	
E22	memahami kebutuhan pelanggan	6.23	5.51	-0.72	
Average Unweighted Empathy Gap Score				-0.53	

Nilai persepsi pada dimensi ini sebesar **5.45** yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap layanan helpdesk terkait dimensi *empathy* diterima cukup baik oleh pengguna layanan.



Gambar 6.5 Skala rata-rata nilai persepsi dimensi empathy

Berdasarkan skor gap tiap dimensi; *tangibles*(-0.43), *reliability*(-0.62), *responsiveness*(-0.73), *assurance*(-0.56), *empathy*(-0.53) diperoleh hasil skor gap harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yaitu (-0.58). Berikut ini rangkuman keseluruhan dari skor gap:

Tabel 6.6 Hasil Keseluruhan Skor Gap

Dimensi Service Quality	Skor Persepsi	Skor Harapan	Skor Gap
<i>Tangibles</i>	5.17	5.59	-0.43
<i>Reliability</i>	5.70	6.34	-0.62
<i>Responsiveness</i>	5.49	6.23	-0.73
<i>Assurance</i>	5.79	6.35	-0.56
<i>Empathy</i>	5.45	5.98	-0.53
Rata-rata keseluruhan skor gap			-0.58

Keseluruhan dimensi menunjukkan bahwa harapan pengguna layanan helpdesk lebih tinggi daripada persepsi, yang ditunjukkan dengan skor gap negatif pada setiap dimensi dan rata-rata keseluruhan skor gap. Hal ini mengindikasikan bahwa penyedia layanan perlu meningkatkan kelima dimensi tersebut terutama pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yang memiliki skor gap tertinggi dibandingkan dengan dimensi yang lain. Tingginya skor gap pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang perlu ditingkatkan, sehingga mampu memenuhi tingkat layanan (*service level*).

6.2. Proses 2: Peninjauan Aspek Tingkat Layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan Hasil Analisis Kesenjangan Pengguna Layanan

Dari analisis gap harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk diketahui bahwa keseluruhan skor gap rata-rata untuk kelima dimensi mendapatkan skor gap negatif. Menurut Parasuraman [4] kesenjangan atau gap dengan nilai skor gap negatif pada semua dimensi menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan vertikal dan horizontal komunikasi, pemahaman pelanggan, komitmen manajemen, kinerja karyawan yang baik, penetapan sasaran dan tujuan serta standarisasi.

Proses ini dilakukan untuk menemukan tingkat layanan yang penting untuk memenuhi harapan pelanggan. Dasar untuk mengetahui aspek tingkat layanan adalah skor dimensi dengan nilai kesenjangan tertinggi. Pemilihan skor dimensi dengan nilai kesenjangan tertinggi sebagai dasar untuk mengetahui aspek tingkat layanan dikarenakan skor tersebut menunjukkan adanya perbedaan dalam penyampaian tingkat layanan.

Dari analisis kesenjangan pengguna layanan, diketahui bahwa dimensi yang penyampaian layanannya belum terpenuhi adalah *responsiveness*. Dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang berhubungan dengan waktu atau kesediaan dalam membantu pelanggan. Dalam dimensi *responsiveness* terdapat faktor-faktor yang membentuk dimensi, sehingga dari faktor tersebut dapat dilihat aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi agar penyampaian dimensi bisa lebih terpenuhi.

Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi dari setiap faktor dimensi *responsiveness* dirangkum pada **Tabel 6.7**. Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi akan digunakan sebagai masukan dalam *Service Level Requirement (SLR)* dan *Service Level Agreement (SLA)*, namun tidak semua aspek akan

dijadikan masukan. Aspek tingkat layanan yang akan dimasukkan ke dalam SLR dan SLA adalah aspek dari faktor RE11, karena aspek ini dianggap dapat memenuhi keseluruhan aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi dari setiap faktor.

Tabel 6. 7 Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi

ID Faktor	Faktor dimensi <i>responsiveness</i>	Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi
RE10	Menginformasikan kapan permintaan akan dilayani	Menyampaikan <i>initial response time</i> kepada pengguna layanan, sehingga pengguna layanan dapat menunggu secara pasti dan mengambil sikap agar proses bisnis perusahaan dapat tetap berjalan.
RE11	Memberikan layanan dengan segera	<p>Penentuan ukuran waktu penanganan insiden dalam SLR/SLA yang disesuaikan dengan istilah ukuran waktu pada <i>service operation</i> ITIL, diantaranya; <i>initial respon time</i>, <i>resolution time</i>, <i>time until problem identification</i></p> <p>Sebagai contoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Initial response time</i> (waktu antara pelaporan pengguna sampai dengan respon) adalah menit. - <i>Resolution time</i> (waktu untuk menyelesaikan masalah/insiden) adalah ... menit - <i>Time until problem identification</i> (waktu antara kejadian pertama dari insiden sampai dengan

ID Faktor	Faktor dimensi <i>responsiveness</i>	Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi
		identifikasi penyebab masalah) adalah menit.
RE12	Kemauan untuk membantu	<i>Technical support</i> memberikan pelayanan sesuai dengan <i>resolution time</i> yang telah ditetapkan.
RE13	Bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan layanan	Menanggapi permintaan layanan sesuai dengan waktu penanganan yang telah ditentukan (berhubungan dengan <i>initial response time</i> , <i>resolution time</i> dan <i>time until problem identification</i>).

6.3. Analisis Kondisi Kekinian Layanan Helpdesk

Pada sub-bab ini akan dijelaskan mengenai analisis kondisi kekinian layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, yang mana akan digunakan sebagai masukkan dalam melakukan analisis kesenjangan. Kondisi kekinian ini didapatkan dari hasil wawancara dengan staf bagian infrastruktur TI (Bapak Vicky Haumahu) dan review dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK). Analisis kondisi kekinian yang dilakukan difokuskan pada proses penentuan tingkat layanan (*service level*) dari layanan helpdesk. Penyedia layanan helpdesk adalah PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang dibantu oleh vendor. Vendor dalam membantu penyediaan layanan helpdesk berada dalam satu lokasi dengan area dan kantor distribusi.

Dari kondisi kekinian yang ada, mulai dari proses penentuan tingkat layanan (*service level*) sampai dengan layanan tersampaikan kepada pengguna layanan dapat digambarkan dengan menyesuaikan kerangka kerja *procurement management* pada PMBOOK. Selain itu, dalam melakukan

pendefinisian terhadap Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk mengacu pada *procurement statement of work* yang ada di PMBOOK.

Sesuai dengan *procurement management* tahap yang sesuai dengan kondisi kekinian layanan helpdesk diuraikan sebagai berikut:

1. Tahap 1 Plan Procurement

Plan procurement merupakan proses perencanaan pengadaan proyek. Pada saat berlangsung proses ini, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur membutuhkan beberapa dokumen yang digunakan sebagai masukan, diantaranya; dokumen hasil analisis kebutuhan user, hasil analisis kontrak sebelumnya, hasil analisis peningkatan layanan, history layanan helpdesk, dokumen kontrak sebelumnya, peraturan PLN, peraturan pemerintah dan studi literature. Beberapa dokumen tersebut akan menjadi masukan dalam rapat yang dilakukan oleh manajemen perencanaan. Rapat ini membahas mengenai kebutuhan layanan, ruang lingkup, tanggung jawab, kinerja dan monitoring. Selain itu, rapat difungsikan agar Kerangka Acuan Kerja (KAK) sebagai keluaran dari proses ini tidak merugikan salah satu pihak. KAK merupakan bagian dari dokumen lelang pada Bab III Persyaratan Teknis yang berisi ruang lingkup pekerjaan, durasi proyek, metode pelaksanaan, penalty, persyaratan teknis, ketentuan teknis, *service level agreement*, tanggung jawab dan sanksi. Di dalam KAK sudah terdefiniskan *service level* dari layanan helpdesk yang akan disepakati oleh vendor, yang berisi *respon time* untuk setiap penanganan masalah.

2. Tahap 2 Conduct Procurement

Conduct procurement merupakan proses untuk mendapatkan respon vendor, memilih vendor dan pemberian kontrak. Pada tahap ini PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur mengadakan lelang dengan mengundang berbagai vendor. Vendor yang mengikuti lelang akan mengajukan proposal yang dibuat berdasarkan Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk PT PLN

(Persero) Distribusi Jawa Timur. Vendor yang berhasil memenangkan lelang akan menyepakati *service level* dari layanan helpdesk. Perjanjian ini nantinya akan mengikat selama durasi proyek yang telah disepakati. Pihak yang menyalahi aturan akan menerima penalti sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

3. Tahap 3 Control Procurement

Control procurement merupakan proses untuk mengelola hubungan pengadaan, pemantauan kinerja kontrak dan membuat perubahan serta koreksi kontrak yang sesuai. Dalam proyek layanan helpdesk ini, setelah layanan berjalan 4 tahun manajemen akan melakukan pemantauan untuk mengetahui kekurangan dari layanan helpdesk. Proses pemantauan dilakukan langsung oleh pihak manajemen dengan melihat formulir komplain. Dari formulir komplain dapat diketahui berapa permasalahan yang terselesaikan dan tidak terselesaikan. Hasil dari pemantauan ini akan dijadikan masukan untuk kebutuhan layanan helpdesk dan proses *procurement* selanjutnya.

Berikut ini **Gambar 6.6-Gambar 6.8** akan menggambarkan kondisi kekinian *service level management* dari layanan helpdesk berdasarkan uraian sebelumnya.

TAHAP 1 PLAN PROCUREMENT

Pada tahap ini, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur melakukan tahap perencanaan pengadaan proyek layanan helpdesk. Dimana pada tahap ini dilakukan penentuan spesifikasi kebutuhan, pendokumentasian rencana pengadaan proyek, dan identifikasi penjual yang potensial.



Gambar 6.6 Tahap 1 Plan Procurement

TAHAP 2**CONDUCT PROCUREMENT**

Tahap selanjutnya, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur melakukan conduct procurement. Conduct procurement merupakan proses untuk mendapatkan respon vendor, memilih vendor dan pemberian kontrak.

**INPUT**

1. Seller Proposals
2. Procurement Statement of Work

TEKNIK**Lelang**

Pertemuan antara PLN dengan semua vendor yang akan mengajukan proposal atau tawaran. Proposal yang dibuat oleh vendor didasarkan pada Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk.

OUTPUT**Selected Seller****Agreements**

Vendor yang memenangkan lelang akan menyepakati perjanjian dengan PLN terkait dengan proyek layanan helpdesk. Perjanjian yang disepakati terkait dengan acuan kerja, jadwal, pelaporan kinerja, peran dan tanggungjawab, harga, denda dan biaya.

Gambar 6.7 Tahap 2 Conduct Procurement

TAHAP 3 CONTROL PROCUREMENT

Tahap selanjutnya, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur melakukan control procurement. Control procurement merupakan proses untuk mengelola hubungan pengadaan, pemantauan kinerja kontrak dan membuat perubahan serta koreksi kontrak yang sesuai.



Gambar 6.8 Tahap 3 Control Procurement

Dari uraian dan gambaran kondisi kekinian *service level management* layanan helpdesk, diketahui bahwa SLR dan SLA berada pada dua proses yang berbeda, yaitu *plan procurement* dan *conduct procurement*. Meskipun dihasilkan dari dua proses yang berbeda, namun berada dalam satu dokumen yang sama yaitu Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan mengenai layanan (SLR), misalnya layanan yang akan diberikan dan komitmen jaminan atas pelaksanaan pekerjaan (SLA) terdapat dalam KAK. KAK berisikan beberapa hal diantaranya, ruang lingkup pekerjaan, durasi proyek, metode pelaksanaan, penalti, persyaratan teknis, ketentuan teknis, *service level agreement*, tanggung jawab dan sanksi.

6.4. Proses 3: Peninjauan Kondisi Kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL

Analisis ini didasarkan pada hasil pemetaan konten *Service Level Requirement* dan *Service Level Agreement* menurut ITIL dengan dimensi SERVQUAL. Berdasarkan hasil pemetaan *Service Level Requirement* dan *Service Level Agreement* dengan dimensi SERVQUAL yang telah dilakukan pada Bab 2, ditemukan bahwa dimensi SERVQUAL yaitu *reliability* dan *responsiveness* terdapat pada *Service Level Requirement* dan *Service Level Agreement* ITIL. Dari hasil pemetaan tersebut akan dicari kesenjangan dengan melakukan perbandingan hasil pemetaan dengan kondisi kekinian Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk.

Berikut ini hasil peninjauan kondisi kekinian *service level management* layanan helpdesk dengan dimensi servqual terkait ITIL:

1. *Reliability* merupakan dimensi berhubungan dengan memberikan layanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Di dalam dimensi *reliability* SERVQUAL terdapat faktor-faktor diantaranya; bertindak sesuai

dengan janji, ketulusan dalam pemecahan masalah, melakukan layanan pada saat pertama kali dibutuhkan, menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan dan bebas dari kesalahan. Dalam KAK hanya dijelaskan mengenai ruang lingkup dari layanan helpdesk yaitu membantu menangani keluhan pengguna layanan (pegawai internal) pada jaringan LAN, aplikasi atau PC, menjaga ketersediaan (*availability*) seluruh perangkat komputer yang dioperasikan pegawai, perangkat server dan perangkat jaringan komunikasi data serta melakukan pembenahan dari kerusakan gangguan dengan segera (*responsiveness*) tanpa harus mengganggu atau tertundanya layanan terhadap pelanggan maupun terhambatnya operasional perusahaan. Namun demikian, belum dijelaskan secara detail mengenai beberapa hal yang mengarah pada dimensi *reliability*, misalnya mengenai jumlah gangguan terhadap layanan yang diizinkan, ambang ketersediaan, jumlah downtime yang diperbolehkan untuk maintenance, kondisi dimana layanan tidak tersedia, target ketersediaan (*availability*) dan target keandalan (*reliability*).

2. *Responsiveness* berhubungan dengan kesediaan dalam membantu pelanggan. Di dalam dimensi *responsiveness* terdapat faktor-faktor diantaranya; menginformasikan kapan permintaan akan dilayani, memberikan layanan dengan segera, kemauan untuk membantu, bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan layanan. Dalam KAK telah dijelaskan mengenai *response time* (waktu tanggap). Namun belum dijelaskan secara detail mengenai beberapa hal yang mengarah pada dimensi *responsiveness*, misalnya; mengenai kapasitas layanan, prioritas dalam memberikan layanan dan rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah/insiden.

Dari dua fakta diatas diketahui bahwa dimensi *servqual*, yaitu *reliability* dan *responsiveness* belum dijelaskan pada KAK

yang memuat SLR dan SLA. Kedua dimensi tersebut sebagaimana diketahui merupakan dimensi yang ada pada *Service Level Requirement* dan *Service Level Agreement* menurut ITIL.

6.5. Proses 4: Analisis Kesenjangan Kondisi Kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk dan *Service Level Management* pada ITIL

Analisis kesenjangan ini merujuk pada model kesenjangan ketiga yaitu kesenjangan antara standard kualitas layanan dan penyampaian layanan. Hasil dari kesenjangan ini akan menunjukkan perbedaan antara standard kualitas layanan dengan penyampaian layanan yang diberikan. Standard kualitas yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini adalah ITIL pada proses *Service Level Management* yang akan akan dibandingkan dengan penyampaian layanan helpdesk dengan melihat proses *Service Level Management* layanan helpdesk dan dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK). Kesenjangan ini merupakan bentuk dari ketidaksesuaian kinerja penyampaian layanan dengan standard yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui kesenjangan antara kondisi kekinian *Service Level Management* pada layanan helpdesk dan *Service Level Management* pada ITIL dilakukan dengan tiga metode yaitu:

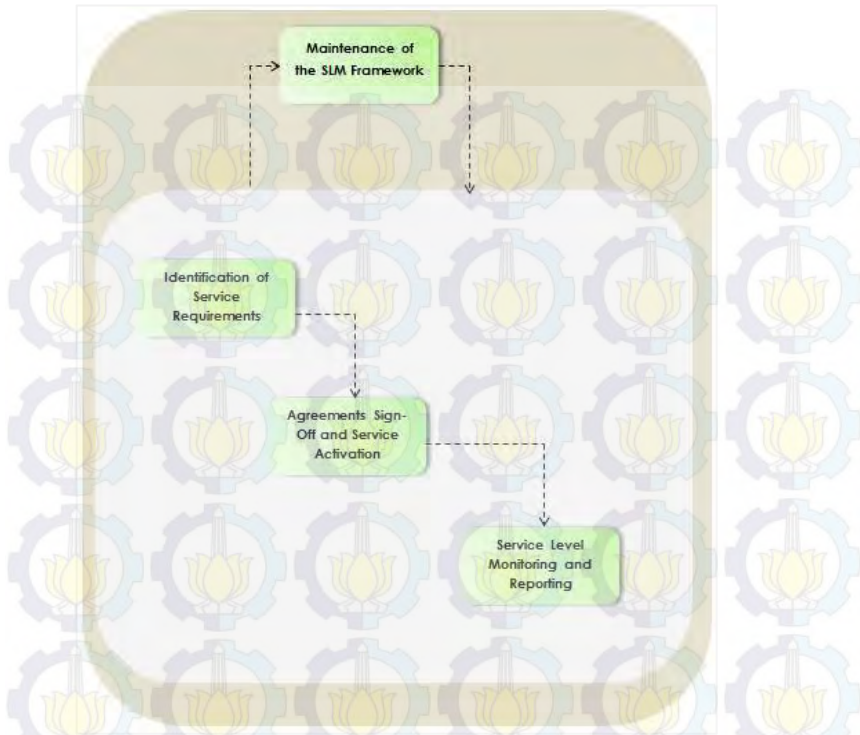
1. Melakukan wawancara dengan bagian infrastruktur TI Bapak Vicky Haumahu untuk mengetahui kondisi kekinian *Service Level Management* layanan helpdesk. Pertanyaan menyangkut kondisi kekinian *Service Level Management* layanan helpdesk difokuskan pada mekanisme pembuatan SLA.
2. Membandingkan proses *Service Level Management* layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dengan proses *Service Level Management* menurut ITIL. Proses *Service Level Management* difokuskan pada tahapan dalam pembuatan SLA.

3. Mereview konten Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk yang dibandingkan dengan konten SLA dan SLR menurut ITIL

6.5.1. Analisis Kesenjangan Kondisi Kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk dan *Service Level Management* pada ITIL dilihat dari Proses *Service Level Management*

Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan cara mencari kesenjangan proses *Service Level Management* menurut ITIL dengan proses *Service Level Management* pada layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Dari analisis yang dilakukan akan diketahui pada proses mana kesenjangan terjadi.

Service Level Management merupakan proses mengenai kualitas layanan TI, dimana pada proses ini dilakukan pendefinisian dan pengawasan kualitas layanan TI. Tujuan dari proses SLM ini untuk melakukan negosiasi SLA (*Service Level Agreement*) dengan pelanggan dan merancang layanan yang sesuai dengan target layanan yang disepakati. Kegiatan dalam *service level management* tidak hanya mengenai kualitas dan target layanan, namun terdapat sub aktivitas di dalamnya termasuk identifikasi kebutuhan layanan, penandatanganan perjanjian, aktivasi layanan dan pemantauan terhadap tingkat layanan. Menurut ITIL, terdapat empat aktivitas yang terdapat dalam proses *service level management* seperti yang ditampilkan pada **Gambar 6.9** berikut.



Gambar 6.9 Sub-proses Service Level Management

Penjelasan dari bagan sub-proses SLM di atas, sebagai berikut:

Tabel 6.8 Penjelasan sub-proses Service Level Management

Sub Proses	Deskripsi
<i>Maintenance of SLM Framework</i>	Proses ini bertujuan untuk merancang dan memelihara struktur yang mendasari <i>Customer Agreement Portfolio</i> dan untuk menyediakan <i>template</i> untuk berbagai dokumen SLM
<i>Identification of Service Requirement</i>	Proses ini bertujuan untuk mengambil hasil yang

Sub Proses	Deskripsi
	diinginkan (dari sudut pandang pelanggan) untuk layanan baru atau perubahan layanan. Kebutuhan layanan tersebut akan didokumentasikan dan disampaikan saat evaluasi awal, sehingga dapat ditemukan alternatifnya.
<i>Agreements Sign-Off and Service Activation</i>	Proses ini bertujuan untuk melakukan pemeriksaan apakah semua kriteria layanan telah terpenuhi dan perjanjian yang dibuat telah disepakati
<i>Service Level Monitoring and Reporting</i>	Proses ini bertujuan untuk memantau tingkat layanan yang telah dicapai dan membandingkannya dengan target yang telah disepakati. Hasil dari pemantauan ini kemudian dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas layanan.

Proses SLM yang akan dicari kesenjangannya difokuskan pada proses terkait pembuatan SLR dan SLA, karena inti dari proses *service level management* adalah menentukan tingkat layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Tabel 6.9 Gambaran Kondisi Kekinian SLM layanan helpdesk dan SLM ITIL

Sub Proses	Kondisi menurut ITIL	Kondisi terkini	Kelemahan kondisi terkini
<i>Identification of Service Requirement Agreements Sign-Off and Service Activation</i>	<p>Proses ini merupakan tahapan dalam melakukan identifikasi kebutuhan dari layanan yang nantinya akan didokumentasikan.</p> <p>Kebutuhan layanan didokumentasikan dalam sebuah dokumen yaitu <i>Service Level Requirement</i> (SLR). SLR merupakan dokumen yang berisikan kebutuhan layanan yang digunakan untuk <i>Service Specification Sheet</i> dan <i>Service Level Agreement</i> (SLA). SLA merupakan perjanjian</p>	<p>Kebutuhan dari layanan helpdesk, terkait dengan ruang lingkup, area pekerjaan, infrastruktur, waktu tanggap, perjanjian (<i>agreements</i>), penalti dan sebagainya telah didokumentasikan dalam sebuah dokumen yaitu Kerangka Acuan Kerja (KAK). KAK yang ada saat ini didalamnya terdapat SLA yang merupakan perjanjian <i>service level</i> layanan helpdesk yang harus dipenuhi oleh vendor saat</p>	<p>KAK masih bercampur dengan SLA dan SLR, padahal semua dokumen tersebut merupakan dokumen yang memiliki fungsi, konten dan tujuan yang berbeda.</p>

Sub Proses	Kondisi menurut ITIL	Kondisi terkini	Kelemahan kondisi terkini
	mengenai <i>service level</i> dari layanan.	memberikan layanan. Dalam pembuatan dokumen tersebut dilakukan langsung oleh manajemen perencanaan PT PLN (Pesero) Distribusi Jawa Timur. Pembuatan dokumen KAK diawali rapat dengan manajemen untuk membahas mengenai kebutuhan layanan, ruang lingkup, tanggung jawab, kinerja, monitoring. Rapat ini dibutuhkan agar nantinya KAK yang dibuat tidak merugikan salah satu pihak.	

Sub Proses	Kondisi menurut ITIL	Kondisi terkini	Kelemahan kondisi terkini
<i>Agreements Sign-Off and Service Activation</i>	Melakukan pemeriksaan apakah semua kriteria layanan telah terpenuhi atau teridentifikasi, apabila telah terpenuhi maka kesepakatan antara kedua belah pihak terkait layanan yang akan diberikan akan dituangkan dalam sebuah perjanjian tertulis dan disepakati. Perjanjian tersebut mengikat sesuai dengan durasi perjanjian. Kondisi ini mengindikasikan juga bahwa layanan telah siap disampaikan kepada pelanggan.	Dari KAK yang sudah dibuat oleh manajemen, kemudian dilakukan sistem lelang kepada vendor. Vendor yang bersedia memenuhi sesuai dengan KAK yang telah dibuat kemudian mengajukan proposal sesuai dengan KAK yang telah dibuat oleh PLN. Vendor yang memenangkan lelang akan menandatangani dan melaksanakan sesuai dengan ruang lingkup dan tanggung jawab yang telah terdefinisisan dalam <i>agreements</i> (kontrak).	Vendor akan melakukan sesuai dengan kontrak kerja yang telah disepakati, sehingga <u>apabila kebutuhan dari layanan tidak tersampaikan semua diawal maka apabila terdapat hal yang tidak dilakukan oleh vendor maka manajemen tidak dapat memberikan penalti.</u>

Sub Proses	Kondisi menurut ITIL	Kondisi terkini	Kelemahan kondisi terkini
<i>Service Monitoring and Reporting</i>	Layanan yang sudah berjalan akan dilakukan pemantauan dan membandingkannya dengan target yang telah disepakati. Hasil dari pemantauan ini kemudian dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas layanan.	Setelah layanan helpdesk berjalan kurang lebih 3-4 tahun akan dilakukan pemantauan untuk mengetahui kekurangan dari layanan helpdesk. Proses pemantauan dilakukan oleh pihak manajemen dengan melihat <i>formulir complain</i> . Dari formulir complain dapat diketahui berapa yang terselesaikan dan tidak terselesaikan. Kemudian melihat cukup tidaknya jumlah orang yang tersedia dengan pelanggan yang ada. Hasil monitoring ini yang	Belum ada mekanisme khusus dalam melakukan pemantau <i>service level</i> , misalnya melakukan survei pengguna layanan.

Sub Proses	Kondisi menurut ITIL	Kondisi terkini	Kelemahan kondisi terkini
		nantinya akan dijadikan bahan untuk peningkatan layanan helpdesk terlebih untuk perubahan dalam SLA/SLR yang termuat dalam KAK.	

Dari tabel 6.9 diatas diketahui bahwa keseluruhan dari proses *service level management* layanan helpdesk sudah sesuai dengan proses *service level management* menurut ITIL yaitu dimulai dari adanya identifikasi kebutuhan layanan sampai adanya pemantauan setelah layanan tersebut berjalan. Namun dari proses *service level management* layanan helpdesk yang ada saat ini masih ada kelemahan diantaranya; KAK masih tercampur dengan SLA dan SLR, padahal semua dokumen tersebut merupakan dokumen yang memiliki fungsi, konten dan tujuan yang berbeda, apabila kebutuhan dari layanan tidak tersampaikan semua diawal dan tercakup dalam KAK maka manajemen tidak dapat memberikan penalti kepada vendor serta belum ada mekanisme khusus dalam melakukan pemantauan *service level*.

6.5.2. Analisis Kesenjangan Kondisi Kekinian *Service Level Management* pada Layanan Helpdesk dan *Service Level Management* pada ITIL dilihat dari Konten *Service Level Agreement* dan *Service Level Requirement*

Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan cara membandingkan konten *Service Level Agreement* dan *Service Level Requirement* yang ada di ITIL dengan Kerangka Acuan Kerja (KAK) yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang memuat *Service Level Agreement* dan *Service Level Requirement*. Berdasarkan hasil review dokumen Kerangka Acuan Kerja layanan helpdesk yang dibandingkan dengan *Service Level Agreement* menurut ITIL diperoleh gambaran kesenjangan (gap) antara keduanya pada **Tabel 6.10** sebagai berikut:

Tabel 6.10 Kesenjangan konten SLA menurut ITIL dan SLA layanan helpdesk

Konten Service Level Agreement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLA menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
Nama Layanan (berisikan nama dari sebuah layanan)	√			
Informasi Umum (berisikan informasi umum mengenai service level manager dan klien)			√	Pada SLA hanya dijelaskan bahwa kesepakatan antara PLN dengan perusahaan pemborong, tidak spesifik menyebutkan service level manager dan klien yang dimaksud
Durasi Perjanjian (berisikan tanggal dimulai dan berakhirnya kesepakatan serta peraturan mengenai pembaharuan dan pengakhiran perjanjian)	√			

Konten Service Level Agreement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLA menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
Deskripsi/Hasil yang diharapkan Pelanggan (berisikan deskripsi mengenai manfaat dan justifikasi bisnis, proses bisnis atau kegiatan di sisi pelanggan yang didukung oleh layanan, utility (keterbatasan) dan warranty (ketersediaan selama jam kerja))		√		
Komunikasi antara Pelanggan dan Penyedia Layanan (berisikan kontak pribadi kedua belah pihak, prosedur terjadinya keluhan, pelaporan, review layanan dan survei kepuasan)		√		
Layanan dan Aset Kritis (berisikan identifikasi aset bisnis yang terhubung dengan layanan, aset kritis yang digunakan dalam layanan, estimasi)		√		

Konten Service Level Agreement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLA menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
dampak bisnis disebabkan oleh hilangnya layanan atau aset)				
Service Times (berisikan waktu tersedianya layanan)			√	Belum menjelaskan waktu penanganan secara jelas, hanya menjelaskan mengenai respon time saja.
Required Types and Levels of Support (berisikan area dimana layanan diperlukan, pengguna layanan, infrastruktur layanan dan reaksi resolusi waktu layanan)		√		Belum ada reaksi dan resolusi waktu layanan
Service Level Requirement/targets (berisikan uraian mengenai target ketersediaan (availability), target kapasitas/performa dan komitmen dan		√		

Konten Service Level Agreement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLA menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
<p><i>komitmen kelangsungan layanan)</i></p> <p>1. Target ketersediaan dan komitmen <i>(berisikan penjelasan mengenai kondisi dimana layanan tidak tersedia (jika layanan yang ditawarkan ada di beberapa lokasi), target ketersediaan (availability) target ini dihitung dari waktu pelayanan dan downtime, target keandalan (reliability) target ini dihitung dari rata-rata waktu antara insiden layanan, target perawatan dihitung dari rata-rata waktu untuk mengembalikan</i></p>				

Konten Service Level Agreement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLA menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
<p><i>layanan, downtime untuk perawatan, pembatasan pemeliharaan, pendefinisian insiden.)</i></p> <p>2. Target kapasitas/perfor ma dan komitmen <i>(berisikan kapasitas yang dibutuhkan (jumlah dan tipe transaksi, jumlah dan tipe pelanggan, siklus bisnis (harian, mingguan) musiman, response time, kebutuhan untuk skalabilitas (asumsi untuk jangka menengah dan panjang peningkatan pemanfaatan beban kerja dan layanan), kebutuhan</i></p>				

Konten Service Level Agreement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLA menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
<p><i>mengenai kapasitas layanan dan pelaporan kinerja)</i></p> <p>3. Komitmen Kelangsungan Layanan (ketersediaan layanan saat terjadi bencana) <i>(berisikan waktu dimana tingkat pelayanan didefinisikan dan waktu dimana tingkat layanan normal harus dipulihkan)</i></p>				
<p>Technical Standards/specification of the service interface <i>(berisikan standar teknis atau spesifikasi layanan)</i></p>	√			
<p>Responsibilities <i>(berisikan tugas penyedia layanan, tugas pelanggan (mitra kontrak untuk layanan), tanggung jawab</i></p>	√			

Konten Service Level Agreement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLA menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
<i>pengguna jasa (misalnya berhubungan dengan keamanan TI))</i>				
Pricing Model (berisikan biaya penyedia layanan dan penalti)	√			

Untuk hasil review dokumen Kerangka Acuan Kerja layanan helpdesk yang dibandingkan dengan *Service Level Management* menurut ITIL diperoleh gambaran kesenjangan (gap) antara keduanya pada **Tabel 6.11** sebagai berikut:

Tabel 6.11 Kesenjangan konten SLR menurut ITIL dan SLR layanan helpdesk

Konten Service Level Requirement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLR menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
Nama Layanan (berisikan nama dari sebuah layanan)	√			
Informasi (berisikan informasi umum mengenai service level manager dan			√	Pada SLR hanya dijelaskan bahwa

Konten Service Level Requirement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLR menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
<i>klien)</i>				kesepakatan antara PLN dengan perusahaan pemborong, tidak spesifik menyebutkan service level manager dan klien yang dimaksud
Deskripsi Layanan <i>(berisikan gambaran dari layanan, di bagian ini dijelaskan mengenai pengguna layanan, rincian layanan yang ditawarkan)</i>	√			
Untuk setiap layanan berisikan:				
➤ Layanan yang dicover	√			
➤ Waktu layanan	√			
➤ Availability Requirement <i>(berisikan jumlah dari gangguan terhadap layanan yang diizinkan, ambang</i>		√		

Konten Service Level Requirement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLR menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
<i>ketersediaan (xx,xx %), jumlah downtime yang diperbolehkan untuk maintenance, prosedur untuk mengumumkan gangguan pelayanan (direncanakan/tidak direncanakan)).</i>				
➤ Performance Requirement <i>(berisikan kapasitas layanan (rendah/batas atas), beban kerja, respon times, waktu reaksi dan resolusi (sesuai dengan prioritas, prioritas yang dimaksud misalnya untuk klasifikasi insiden))</i>		√		
➤ Kebutuhan untuk pemeliharaan layanan dalam kejadian bencana <i>(berisikan</i>		√		

Konten Service Level Requirement sesuai ITIL	Ketersediaan Konten SLR menurut ITIL pada KAK Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur			Keterangan
	Ada	Tidak	Partial	
<i>kebutuhan yang harus dipenuhi dalam hal pemeliharaan layanan saat terjadi bencana)</i>				

Dari hasil review dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK) ditemukan fakta bahwa konten SLR dan SLA yang ada pada KAK belum sesuai dengan konten SLR dan SLA yang disarankan oleh ITIL. Poin-poin yang masih kurang dijelaskan diantaranya; target ketersediaan layanan, target kapasitas layanan, target keandalan layanan, target pemeliharaan layanan, komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan, *service times*, layanan dan aset kritis.

6.6. Ringkasan Hasil Analisis Kesenjangan

Dari beberapa analisis kesenjangan yang telah dilakukan ditemukan fakta terkait kesenjangan. Berikut ini rangkuman dari hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan beserta rekomendasi.

Tabel 6.12 Ringkasan Hasil Analisis Kesenjangan

Proses	Hasil Analisis Kesenjangan	Rekomendasi
Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Persepsi Pengguna Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	<p>Dari analisis gap ini didapatkan beberapa hasil bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Harapan pengguna layanan helpdesk disemua dimensi servqual lebih tinggi daripada persepsi setelah menerima layanan helpdesk. 2. Skor gap tiap dimensi; <i>tangibles</i>(- 0.43), <i>reliability</i>(- 0.62), <i>responsiveness</i>(- 0.73), <i>assurance</i> (- 0.56), <i>empathy</i>(- 0.53) 3. Keseluruhan skor gap yang 	<p>Untuk rekomendasi berdasarkan hasil dari analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk diulas pada sub bab aspek tingkat layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis kesenjangan pengguna layanan. Dasar untuk mengetahui aspek tingkat layanan adalah skor dimensi dengan nilai kesenjangan tertinggi yaitu <i>responsiveness</i>. Salah satu aspek tingkat layanan penting yang perlu dipenuhi dan akan dimasukkan ke dalam <i>template</i> SLR dan SLA adalah</p>

Proses	Hasil Analisis Kesenjangan	Rekomendasi
	<p>didapatkan -0.58.</p> <p>4. Dimensi yang memiliki skor gap tertinggi adalah <i>responsiveness</i> (-0.73).</p>	<p><u>menentukan ukuran waktu penanganan insiden yang disesuaikan dengan pendefinisian istilah waktu pada service operation ITIL, diantaranya <i>initial response time, resolution time</i> dan <i>time until problem identification</i>.</u></p>
<p>Peninjauan Kondisi Kekinian <i>Service Level Management</i> pada Layanan Helpdesk berdasarkan dimensi SERVQUAL</p>	<p>Dari hasil peninjauan didapatkan hasil bahwa dimensi <i>servqual</i>, yaitu <i>reliability</i> dan <i>responsiveness</i> belum dijelaskan pada SLR dan SLA yang termuat dalam KAK layanan helpdesk.</p>	<p>Dari hasil yang dijelaskan tersebut maka beberapa hal yang dapat ditambahkan dalam <i>template</i> SLA/SLR sebagai keluaran dari penelitian tugas akhir ini.</p> <p>1. Konten yang ditambahkan dalam SLR agar terdapat dimensi <i>reliability</i> dan <i>responsiveness</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Waktu layanan <ul style="list-style-type: none"> - Waktu pelayanan - Waktu penanganan ➤ Ketersediaan <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah gangguan pada layanan yang

Proses	Hasil Analisis Kesenjangan	Rekomendasi
		<p>diperbolehkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambang batas ketersediaan dari layanan. - Jumlah downtime untuk maintenance yang diperbolehkan. <p>➤ Performa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kapasitas (batas bawah/atas) dari layanan. - Beban kerja dari layanan. <p>2. Konten yang ditambahkan dalam SLA agar terdapat dimensi <i>reliability</i> dan <i>responsiveness</i>:</p> <p>➤ Waktu layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Waktu pelayanan - Waktu penanganan <p>➤ Target ketersediaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kondisi dimana layanan tidak tersedia. - Target ketersediaan

Proses	Hasil Analisis Kesenjangan	Rekomendasi
		layanan - Target keandalan layanan - Target pemeliharaan layanan - Jumlah downtime yang diperbolehkan untuk layanan ➤ Target kapasitas - Kapasitas (batas bawah/atas) dari layanan. - Kebutuhan untuk skalabilitas.
Analisis Kesenjangan Kondisi Kekinian <i>Service Level Management</i> pada Layanan Helpdesk dan <i>Service Level Management</i> pada	Dari hasil analisis kesenjangan ini didapatkan hasil bahwa: 1. Proses SLM layanan helpdesk sudah sesuai dengan proses yang ada pada ITIL, yaitu dimulai dari adanya identifikasi kebutuhan layanan sampai adanya pemantauan	Rekomendasi yang diberikan berdasarkan analisis kesenjangan yang telah dilakukan adalah menambahkan beberapa konten yang tidak sesuai dengan ITIL: 1. Penambahan pada SLR: - Ketersediaan ➤ Jumlah gangguan pada

Proses	Hasil Analisis Kesenjangan	Rekomendasi
ITIL	<p>setelah layanan tersebut berjalan.</p> <p>2. Kelemahan dari proses <i>service level management</i> layanan helpdesk adalah dokumen yang ada masih belum fokus terhadap kualitas layanan (service quality) namun fokus terhadap tindakan teknis dan apabila kebutuhan dari layanan tidak tersampaikan semua diawal dan tercakup dalam KAK maka apabila terdapat hal yang tidak dilakukan oleh vendor padahal hal tersebut dibutuhkan maka manajemen tidak dapat memberikan penalty.</p> <p>3. Konten SLR dan SLA yang ada pada KAK belum sesuai</p>	<p>layanan yang diperbolehkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ambang batas ketersediaan dari layanan. ➤ Jumlah downtime untuk maintenance yang diperbolehkan. <p>- Performa</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kapasitas (batas bawah/atas) dari layanan. ➤ Beban kerja dari layanan. ➤ Respon time dari layanan <p>2. Penambahan pada SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deskripsi/Hasil yang diharapkan Pelanggan ➤ Komunikasi antara Pelanggan dan Penyedia Layanan ➤ Layanan dan Aset Kritis ➤ <i>Service Times</i> ➤ <i>Required Types and Levels of</i>

Proses	Hasil Analisis Kesenjangan	Rekomendasi
	dengan konten SLR dan SLA yang disarankan oleh ITIL. 1.	<p><i>Support Service Requirement/targets</i> <i>Level</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Target ketersediaan <ul style="list-style-type: none"> Kondisi dimana layanan tidak tersedia. Target ketersediaan layanan Target keandalan layanan Target pemeliharaan layanan Jumlah downtime yang diperbolehkan untuk layanan Target kapasitas <ul style="list-style-type: none"> Kapasitas (batas bawah/atas) dari layanan. Kebutuhan untuk

Proses	Hasil Analisis Kesenjangan	Rekomendasi
		skalabilitas. • <i>Service continuity</i> ➤ Standar teknis/spesifikasi untuk interface layanan ➤ Pricing model

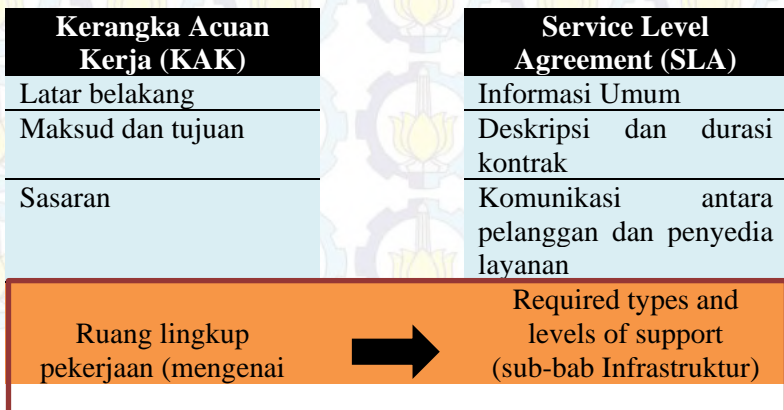
Dari ringkasan hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan maka keluaran dari tugas akhir ini adalah usulan *template Service Level Requirement (SLR)* dan *Service Level Agreement (SLA)* layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Rekomendasi dari hasil analisis kesenjangan akan digunakan sebagai masukan dalam *Service Level Requirement (SLR)* dan *Service Level Agreement (SLA)*.

6.7. Proses 5: Usulan *Template Service Level Requirement* dan *Service Level Agreement* Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai proses pembuatan *template Service Level Requirement* (SLR) dan *Service Level Agreement* (SLA) layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang didapatkan dari rekomendasi-rekomendasi hasil analisis kesenjangan. Panduan pembuatan *template* SLR dan SLA, penulis menggunakan acuan ITIL. Hasil keseluruhan pembuatan *template* SLA dan SLR akan dilampirkan pada bab lampiran.

6.7.1. Pemetaan Konten Kerangka Acuan Kerja (KAK) Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dengan *Service Level Agreement* (SLA) ITIL.

Pemetaan struktur KAK dan SLA dilakukan dengan melihat konten yang ada di dalam KAK yang sesuai dengan konten pada SLA. Pemetaan ini dilakukan untuk mengetahui konten KAK yang sesuai dengan struktur SLA sehingga tidak ada redundan struktur dan konten diantara KAK dan SLA. Hasil dari pemetaan nantinya akan digunakan sebagai masukan untuk pembuatan usulan *template* SLR dan SLA.



Kerangka Acuan Kerja (KAK)		Service Level Agreement (SLA)	
ruang lingkup pekerjaan/objek pekerjaan)			
Lokasi dan grouping pekerjaan	➔	Required types and levels of support (sub-bab area atau lokasi)	
Jangka waktu pekerjaan		Layanan dan aset kritis	
Metode pelaksanaan		Service Requirement	Level
Service Agreement		Service Times	
Penalti	➔	Pricing model (sub-bab penalti)	
Persyaratan teknis	➔	Standar teknis	
Keluaran	➔	Komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan (sub-bab pelaporan pelayanan)	
Ketentuan teknis		Required types and levels of support	
Ketentuan pembayaran	➔	Pricing model (sub bab- biaya penyediaan layanan)	

Kerangka Acuan Kerja (KAK)	Service Level Agreement (SLA)
Perubahan harga	
Program mutu	
Peraturan, keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja	
Tanggungjawab dan ganti rugi	
Perijinan, pajak dan bea	
Sanksi	
Keadaan kahar	
Penutup	

Gambar 6.10 Pemetaan Struktur KAK dan SLA ITIL

Bagian yang berwarna dan ditandai dengan tanda panah menunjukkan bahwa konten tersebut sama dengan konten yang ada pada SLA menurut ITIL.

6.7.2. Perancangan Struktur dan Isi *Template* SLR dan SLA Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Bentuk *template* SLR dan SLA yang dibuat akan mengacu pada ITIL terkait dengan *template* perangkat *Service Level Management*. Tujuannya adalah *template* SLR dan SLA yang dihasilkan dapat diterapkan pada SLR dan SLA layanan helpdesk di PLN Dist Jatim dan perusahaan lain yang memiliki layanan helpdesk. Adapun struktur atau konten yang akan dimasukkan ke dalam *template* sebagai berikut.

➤ **Struktur dan isi *template Service Level Requirement (SLR)* layanan helpdesk**

Tabel 6.13 Struktur dan isi template SLR layanan helpdesk

Struktur Bagian	Deskripsi	Sub-Bagian	Konten
1. Informasi Umum	Informasi umum merupakan bab baru, karena dalam KAK belum terdapat bab ini. Sub-bab ini menginformasikan <i>Service Level Manager</i> dari layanan dan klien.	-	Nama
			Jabatan
			Tanggal
2. Deskripsi Layanan	Deskripsi layanan bukan merupakan bab baru namun bab yang kontennya lebih terperinci dengan penambahan beberapa konten yang belum ada di KAK sebelumnya. Pada KAK sebelumnya	-	Nama Layanan
			Deskripsi Layanan
			Indikator Kesuksesan
			Pengguna Layanan
			Tanggal dimulai layanan
			Tanggal berakhir layanan

Struktur Bagian	Deskripsi	Sub-Bagian	Konten	
	terdapat beberapa konten dari bab deskripsi layanan yang sudah dijelaskan. Deskripsi layanan menjelaskan mengenai penjelasan singkat layanan, indikator kesuksesan dari layanan, pengguna layanan dan tanggal dimulai dan berakhirnya layanan.			
2. Layanan	Layanan merupakan sub-bab baru, karena sebelumnya belum terdapat dalam KAK. Sub-bab ini menjelaskan mengenai rincian dari	-	Layanan yang ditawarkan	
			Kualitas layanan yang diperlukan	Waktu layanan

Struktur Bagian	Deskripsi	Sub-Bagian	Konten	
	layanan yang akan diberikan, waktu layanan, ketersediaan dari layanan dan terdapat waktu penanganan (initial response time, resolution time, dan time until problem identification) yang didapat dari rekomendasi berdasarkan hasil survei.			Ketersediaan
3. Glossary	Bab ini merupakan kamus yang berisikan pengertian dari istilah yang digunakan dalam dokumen template SLR.	-	-	-

➤ **Struktur dan isi *template Service Level Agreement (SLA)* layanan helpdesk**

Tabel 6.14 Struktur dan isi *template SLA* layanan helpdesk

Struktur Bagian	Deskripsi	Sub-Bagian	Konten
1. Informasi Umum	Informasi umum merupakan bab baru, karena dalam KAK belum terdapat bab ini. Bab ini menginformasikan <i>Service Level Manager</i> dari layanan dan klien.	-	Nama
			Jabatan
			Tanggal
2. Deskripsi dan Durasi Kontak	Deskripsi layanan bukan merupakan bab baru namun bab yang kontennya lebih diperinci dengan penambahan beberapa konten yang belum ada	-	Nama Layanan
			Deskripsi Layanan
			Layanan yang ditawarkan

Struktur Bagian	Deskripsi	Sub-Bagian	Konten
	di KAK sebelumnya. Pada KAK sebelumnya terdapat beberapa konten dari bab deskripsi layanan yang sudah dijelaskan. Deskripsi layanan menjelaskan mengenai deskripsi layanan, tanggal dimulai dan berakhirnya layanan serta aturan mengenai pembaharuan dan pemutusan perjanjian.		Tanggal dimulai layanan
			Tanggal berakhir layanan
			Aturan pembaharuan dan pemutusan perjanjian
3. Komunikasi antara Pelanggan dan Penyedia Layanan	Komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan merupakan bab baru, karena dalam KAK	3.1. Kontak personal pelanggan	Nama
			Jabatan
			Nomor telepon
			Email

Struktur Bagian	Deskripsi	Sub-Bagian	Konten
	belum terdapat bab ini. Bab ini menginformasikan mengenai kontak personal pelanggan maupun penyedia layanan, konten dari laporan layanan, penanganan gangguan survei kepuasan dan review berjalannya layanan.	3.2. Kontak personal penyedia layanan	Nama
			Jabatan
			Nomor telepon
			Email
		3.3. Pelaporan Layanan	-
		3.4. Prosedur Penanganan Eksepsi dan Gangguan	-
		3.5. Survei Kepuasan	-
4. Layanan dan Aset Kritis	Pada bab layanan dan aset kritis beberapa hal telah dijelaskan dalam KAK, namun dalam struktur yang berbeda	3.6. Review Layanan Helpdesk	-
		4.1. Aset Kritis	Aset kritis berhubungan dengan layanan helpdesk
			Aset kritis digunakan dalam layanan helpdesk
		4.2. Estimasi	-

Struktur Bagian	Deskripsi	Sub-Bagian	Konten
	dengan bab ini. Bab ini menjelaskan mengenai aset kritis yang berhubungan dan digunakan dalam layanan serta estimasi dampak bisnis dari ketidaktersediaan layanan.	Dampak Bisnis	
5. Tugas dan Tanggung Jawab (<i>Responsibilities</i>)	Pada bab tugas dan tanggungjawab beberapa hal telah dijelaskan dalam KAK.	5.1. Tugas Penyedia Layanan	-
		5.2. Tugas Pelanggan	-
		5.3. Aspek Keamanan TI	-
6. Waktu layanan (<i>service times</i>)	Dalam KAK, waktu pelayanan telah disampaikan. Namun, pada bab service times	6.1. Waktu Pelayanan Standar	
		6.2. Waktu	Waktu

Struktur Bagian	Deskripsi	Sub-Bagian	Konten
	diperjelas dengan adanya waktu penanganan yang menjelaskan mengenai <i>initial response time</i> , <i>resolution time</i> , dan <i>time until problem identification</i> .	Penanganan	Ukuran Waktu sesuai tingkat urgensi
7. <i>Required Types and Levels of Support</i>	Bab ini sama dengan bab yang ada dalam KAK yang menjelaskan mengenai area tersedianya layanan, pengguna layanan dan infrastruktur.	7.1. Area atau Lokasi	Lokasi
			Alamat
		7.2. Pengguna Layanan Helpdesk	-
		7.3. Infrastruktur	-
8. <i>Service Level Requirement</i>	Bab ini menjelaskan mengenai kebutuhan dari layanan,	7.4. Waktu reaksi dan resolusi	-
		-	Kondisi tidak tersedianya layanan
			Target ketersediaan

Struktur Bagian	Deskripsi	Sub-Bagian	Konten
	diantaranya; ketersediaan layanan, performa layanan dan kapasitas layanan.		(availability target) Target keandalan (reliability target) Target perawatan (maintainability target) Downtime untuk perawatan Target kapasitas
9. Model pembiayaan	Bab ini telah dijelaskan dalam KAK. Bab Pricing model berisikan biaya penyediaan layanan dan penalty.	9.1. Biaya penyediaan layanan	-
		9.2. Aturan penalti	-
10. Standar teknis/spesifikasi untuk layanan	Bab ini telah dijelaskan dalam KAK. Bab Pricing model berisikan spesifikasi yang telah ditentukan untuk layanan.	-	-

Struktur Bagian	Deskripsi	Sub-Bagian	Konten
11. Glossary	Bab ini merupakan kamus yang berisikan pengertian dari istilah yang digunakan dalam dokumen template SLR.	-	-

6.7.3. Hasil Perancangan Stuktur dan Isi *Template* SLR dan SLA

Pada sub-bab hasil perancangan SLR dan SLA ini akan dipaparkan hasil dari perencanaan perancangan SLR dan SLA pada sub-bab sebelumnya. Hasil dari perancangan SLR dan SLA adalah dokumen usulan *template* SLR dan SLA layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Pada setiap bagian dan sub-bagian yang ada pada dokumen *template* SLR dan SLA diberikan penjelasan mengenai instruksi pengisian dan contoh isi yang didasarkan pada ITIL Untuk *template* SLR dan SLA secara menyeluruh ada pada dokumen produk.

6.7.3.1. Hasil Usulan *Template* SLR Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Sesuai dengan sub-bab perancangan sebelumnya, untuk SLR layanan helpdesk ini terdiri dari, *informasi umum*, *deskripsi layanan*, *layanan* dan *glossary*. Pada sub-bab ini akan dipaparkan beberapa sub-bab yang ada pada usulan *template* layanan helpdesk, sebagai berikut:

➤ Deskripsi Layanan

Deskripsi layanan merupakan konten yang ada dalam dokumen usulan *template* SLR layanan helpdesk. Bagian ini menjelaskan mengenai layanan secara umum, KPI, kapasitas layanan, tanggal dimulai dan berakhirnya layanan. **Gambar 6.10** merupakan konten yang ada pada bab deskripsi layanan.

➤ Layanan

Layanan merupakan konten yang ada dalam dokumen usulan *template* SLR layanan helpdesk. Konten layanan menjelaskan mengenai layanan yang akan diberikan. Di dalam konten ini terdapat penjelasan mengenai intruksi pengisian konten dan contoh pengisian konten (**Gambar 6.11**).

2. Deskripsi Layanan

<Bagian ini menjelaskan mengenai deskripsi singkat dari layanan dan durasi kontrak>

Nama Layanan <Bagian ini menjelaskan nama dari layanan>	Layanan Helpdesk (Pemeliharaan infrastruktur dan jaringan LAN Area & KD)
Deskripsi Layanan <Bagian ini menjelaskan deskripsi singkat dari layanan>	Sebagai contoh: Layanan Helpdesk merupakan layanan yang diperuntukkan bagi pegawai internal PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Layanan ini membantu pegawai internal dalam menangani permasalahan jaringan LAN, komputer maupun aplikasi.
Indikator Kesuksesan <Bagian ini menjelaskan indikator kesuksesan dari layanan>	Indikator kesuksesan (KPI) dari layanan helpdesk: a. b. Sebagai contoh : Indikator kesuksesan (KPI) dari layanan helpdesk: <ul style="list-style-type: none"> • Availability dari layanan helpdesk adalah 95% dari layanan dalam jam kerja
Pengguna Layanan <Bagian ini menjelaskan mengenai pengguna dari layanan>	Pengguna dari layanan helpdesk adalah....

Gambar 6.11 Deskripsi Layanan

3. Layanan

<Bagian ini menjelaskan mengenai layanan yang akan diberikan untuk setiap kelompok layanan>

Berikut ini merupakan layanan yang akan diberikan untuk setiap kelompok layanan:

Layanan yang ditawarkan <Bagian ini menjelaskan layanan yang akan diberikan ke pelanggan>	Berikut ini rincian dari layanan yang akan diberikan kepada pelanggan: a. b. Sebagai contoh : Berikut ini rincian dari layanan yang akan diberikan kepada pelanggan: <ul style="list-style-type: none"> • Preventive Maintenance Pemeliharaan dan penanganan kerusakan/gangguan pada perangkat komputer, perangkat server dan perangkat jaringan LAN. Fokus dari preventive maintenance: <ol style="list-style-type: none"> a. physical check and cleaning b. system optimization c. system upgrade d. system anti-virus e. system backup data f. system restoring g. network connection
---	---

Gambar 6.12 Layanan

6.7.3.2. Hasil Usulan *Template* SLA Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Sesuai dengan sub-bab perancangan sebelumnya, untuk SLR layanan helpdesk ini terdiri atas 11 bagian, yaitu *informasi umum, deskripsi dan durasi layanan, komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan, layanan dan aset kritis, tugas dan tanggung jawab, service times, required types and levels of support, service level requirement, pricing model, standar teknis/spesifikasi untuk layanan, dan glossary*. Pada bagian ini akan dipaparkan beberapa sub-bab yang ada pada usulan *template* layanan helpdesk, sebagai berikut:

➤ **Responsibilities**

Responsibilities merupakan bagian yang menjelaskan mengenai tugas penyedia layanan, tanggung jawab pelanggan dan aspek keamanan TI.

5.1. Tugas Penyedia Layanan

<Bagian ini menjelaskan mengenai tugas dari penyedia layanan>

Tugas dari penyedia layanan atau perusahaan pemborong layanan helpdesk adalah:

- a.
- b.

Sebagai contoh:

Tugas dari penyedia layanan atau perusahaan pemborong layanan helpdesk adalah:

- Perusahaan penerima pemborong melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan pemborongan sesuai ruang lingkup dan jangka waktu pelaksanaan pekerjaan yang ditetapkan, termasuk melaksanakan pekerjaan hingga masa pemeliharaan berakhir.

5.2. Tugas Pelanggan

<Bagian ini menjelaskan mengenai tugas dari pelanggan>

Tugas dari pelanggan layanan helpdesk atau PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur adalah:

- a.
- b.

Sebagai contoh:

Tugas dari pelanggan layanan helpdesk atau PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur adalah:

- PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur melakukan tinjauan lapangan, mengawasi dan memeriksa pekerjaan yang dilaksanakan oleh perusahaan penerima pemborongan pekerjaan.

Gambar 6.13 Responsibilities

➤ **Service Times**

Berdasarkan dimensi yang memiliki skor gap tertinggi, salah satu aspek tingkat layanan penting yang perlu dipenuhi dan akan dimasukkan ke dalam *template* SLR dan SLA adalah menentukan ukuran waktu penanganan insiden yang disesuaikan dengan pendefinisian istilah waktu pada service operation ITIL, diantaranya *initial response time*, *resolution time* dan *time until problem identification*. Pada bagian *service times* dijelaskan mengenai waktu pelayanan dan waktu penanganan yang disesuaikan dengan tingkat urgensi dari insiden.

6. Waktu Layanan

<Bagian ini akan menjelaskan mengenai waktu pelayanan standar dan waktu penanganan insiden dari layanan helpdesk>

6.1. Waktu Pelayanan Standar

<Bagian ini akan menjelaskan mengenai waktu pelayanan standar>

Sebagai contoh:

Waktu pelayanan standar yang akan diberikan adalah selama jam kerja (pukul 08.00-16.00), hari senin sampai dengan jumat tidak termasuk hari libur nasional. Oleh karena itu, apabila ada gangguan selama malam atau akhir pekan, tidak akan ditangani sampai dengan hari kerja berikutnya.

6.2. Waktu Penanganan

<Bagian ini menjelaskan mengenai waktu penanganan oleh layanan helpdesk>

Waktu pelayanan untuk penanganan dijelaskan dalam tabel berikut.

Sebagai contoh:

Waktu pelayanan untuk penanganan dijelaskan dalam tabel berikut.

Waktu	Ukuran waktu untuk setiap tingkat urgensi		
	High	Medium	Low
Initial Response Time	10 menit	1 jam	4 jam
Time Until Problem Identification	30 menit	2 jam	6 jam
Resolution Time	≤ 4 jam	≤ 8 jam	≤ 1 hari

Gambar 6.14 Service Time

➤ **Service Level Requirement (SLR)**

Untuk *service level requiremet* (SLR) konten yang ada didalamnya menyesuaikan dengan ITIL sehingga dapat didefinisikan target-target yang ada pada sebuah layanan.

8. Service Level Requirements

<Bagian ini menjelaskan mengenai target ketersediaan, target kapasitas dari layanan helpdesk>

<p>Target Ketersediaan Layanan Helpdesk</p>	<p>Layanan helpdesk tidak tersedia bagi pengguna layanan, apabila dalam kondisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. <p>Sebagai contoh:</p> <p>Layanan helpdesk tidak tersedia bagi pengguna layanan, apabila dalam kondisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya disaster (bencana) 2. Hari libur nasional dan akhir pekan 3. Adanya kerusakan pada sistem 4. Adanya maintenance <p>Target ketersediaan (availability target) Target ketersediaan dihitung dari kesepakatan waktu pelayanan dan downtime. Target ketersediaan dari layanan helpdesk %.</p> <p>Untuk menghitung target ketersediaan (availability target) digunakan rumus [4]:</p> $Availability = \frac{AST - DT}{AST} \times 100\%$ <p>Dimana: AST (Agreed Service Time); periode dimana seharusnya layanan tersedia. DT (Downtime)</p>
---	---

Gambar 6.15 Service Level Requirement

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, terdapat kesimpulan dan saran terkait hasil tersebut, yakni sebagai berikut.

7.1. Kesimpulan

Dalam penelitian tugas akhir yang dilakukan terdapat hal penting yang menjadi perhatian bagi penulis, yaitu dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi yang di dalamnya terdapat kebutuhan mengenai layanan (SLR) dan komitmen jaminan atas pelaksanaan pekerjaan (SLA).

Adapun kesimpulan yang dibuat adalah jawaban dari rumusan masalah yang telah didefinisikan sebelumnya. Kesimpulan yang didapat dari tiap tahapan analisis yang dilakukan adalah:

1. Berdasarkan survei harapan dan persepsi pengguna layanan yang telah dilakukan kepada pengguna layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dengan menggunakan instrument *servqual*, menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan, yakni harapan pengguna layanan lebih tinggi namun belum sesuai dengan persepsi pengguna layanan. Hal ini ditunjukkan dengan skor rata-rata kesenjangan keseluruhan sebesar -0.58, dengan skor gap tertinggi pada dimensi *responsiveness* (-0.73) dan skor gap terendah pada dimensi *tangibles* (-0.43). Skor tersebut menunjukkan adanya kesenjangan namun tidak signifikan.
2. Dari analisis kesenjangan pengguna layanan, terlihat bahwa dimensi yang belum memenuhi harapan pengguna layanan adalah *responsiveness*. Aspek tingkat layanan yang perlu dipenuhi dan digunakan sebagai masukan *Service Level Agreement* (SLA) adalah menentukan waktu penanganan insiden yang disesuaikan dengan pendefinisian istilah waktu pada *service operation* ITIL,

yaitu *initial response time*, *resolution time*, dan *time until problem identification*.

3. *Service Level Requirement* (SLR) dan *Service Level Agreement* (SLA) yang menjadi bagian dari Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk tidak mencakup dimensi *servqual* yaitu *reliability* dan *responsiveness*. *Reliability* berhubungan dengan memberikan layanan dengan segera, akurat, memuaskan. *Responsiveness* berhubungan dengan kesediaan dalam membantu pelanggan.
4. Dari hasil analisis kesenjangan berdasarkan proses dan konten ditemukan bahwa:
 - a. Proses *service level management* layanan helpdesk sudah sesuai dengan *service level management* ITIL. Namun, terdapat kelemahan diantaranya dokumen KAK masih tercampur dengan SLA dan SLR, padahal semua dokumen tersebut merupakan dokumen yang memiliki fungsi, konten, tujuan yang berbeda dan belum ada mekanisme khusus dalam melakukan pemantauan *service level*.
 - b. Konten SLR dan SLA yang disarankan ITIL belum sesuai dengan SLR dan SLA pada Kerangka Acuan Kerja (KAK) layanan helpdesk. Poin-poin yang masih kurang dijelaskan diantaranya; target ketersediaan layanan, target kapasitas layanan, target keandalan layanan, target pemeliharaan layanan, komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan, *service times*, layanan dan aset kritis.
5. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, maka diberikan rekomendasi peningkatan *service level management* layanan helpdesk dengan pembuatan usulan *template Service Level Requirement* (SLR) dan *Service Level Agreement* (SLA) layanan helpdesk. *Template* SLR dan SLA telah tervalidasi oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Keseluruhan isi *template* SLR dan SLA dibukukan terpisah dari buku tugas akhir menjadi sebuah **buku produk** yang diserahkan kepada pihak terkait, yaitu

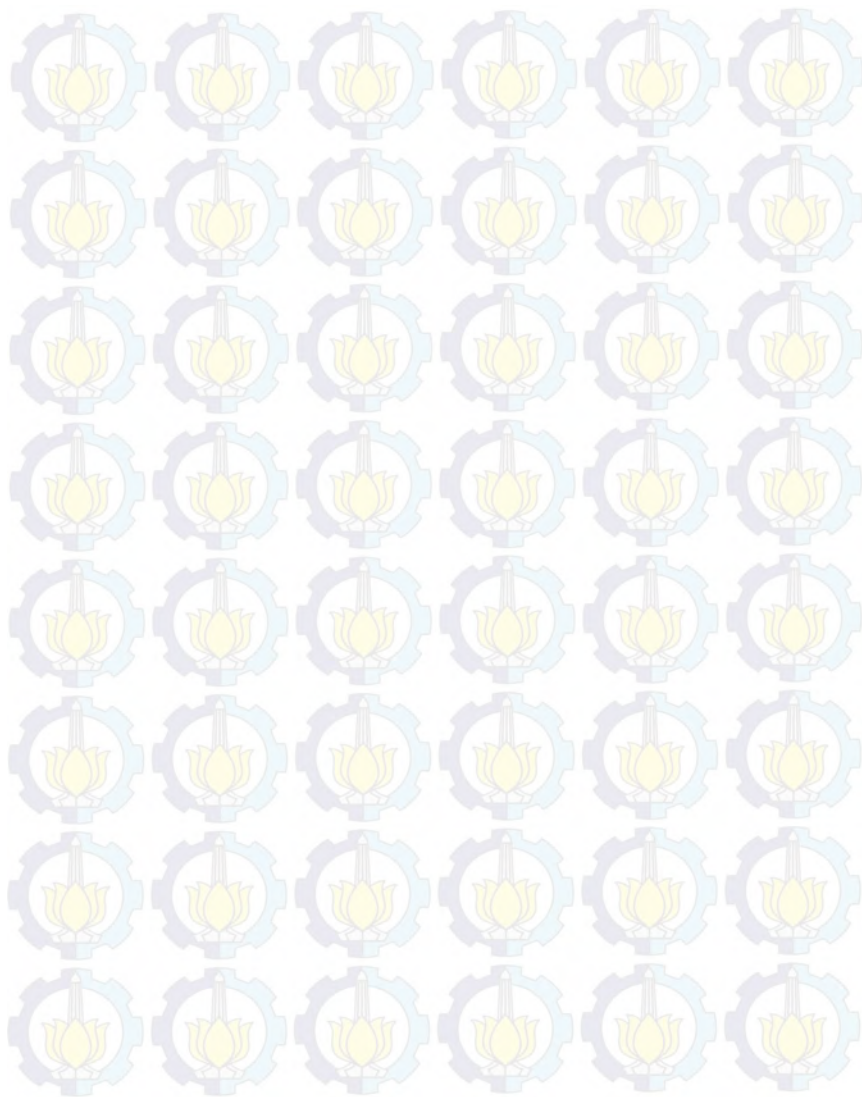
Deputi Manager Perencanaan TI dan Supervisor
Infrastruktur PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

7.2. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan penulis untuk penelitian selanjutnya:

1. Penerapan penelitian dengan menggunakan metode servqual dapat juga melihat dimensi kualitas layanan terpenting sampai yang tidak terlalu penting pada layanan. Namun demikian, perlu disesuaikan dengan studi kasus. Pada penelitian ini difokuskan pada mencari kesenjangan harapan dan persepsi. Untuk penelitian selanjutnya dengan studi kasus yang ingin melihat dimensi kualitas layanan terpenting sampai yang tidak terlalu penting pada layanan dapat menambahkan *point-allocation question*. *Point-allocation question* adalah pernyataan mengenai seberapa penting dimensi servqual dengan memberikan nilai kepada setiap pernyataan yang mewakili kelima dimensi tersebut.
2. Penentuan nilai spesifik pada dokumen usulan *template* SLR dan SLA didasarkan pada ITIL, namun demikian belum tentu nilai spesifik tersebut sesuai dengan kondisi perusahaan. Untuk penelitian selanjutnya, penentuan nilai spesifik dapat disesuaikan dengan melihat kondisi kekinian perusahaan, infrastruktur, kemampuan (*capability*) dan kebutuhan perusahaan.
3. Dokumen kontrak yang disebut dalam ITIL ada tiga yaitu *Service Level Agreement (SLA)*, *Operational Level Agreement (OLA)* dan *Underpinning Contract (UC)*. Ketiga dokumen kontrak tersebut memiliki deferensiasi, SLA perjanjian antara penyedia layanan dan pelanggan, OLA perjanjian antara penyedia layanan dan bagian lain di organisasi yang sama, dan UC perjanjian antara penyedia layanan dan pemasok eksternal layanan. Untuk penelitian selanjutnya, dapat digunakan pendekatan yang sama yaitu metode kesenjangan namun dengan sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat menghasilkan dokumen kontrak yang lain.

(halaman sengaja dikosongkan)



DAFTAR PUSTAKA

- [1] *ITIL V3 Foundation Study Guide*.: Taruu, 2009.
- [2] Rob Addy, *Effective IT Service Management to ITIL and Beyond!* Pudhucerry, India, 2007.
- [3] *ITIL V3 Service Design*.
- [4] Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml A. Parasuraman, **"Refinement and Reassessment of SERVQUAL Scale,"** *Journal of Retailing*, vol. 67, pp. 420-450, 1991.
- [5] Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry A.Parasuraman, **"SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,"** *Journal of Retailing*, vol. 64, pp. 12-40, Spring 1988.
- [6] Chris Gibson, **"Using SERVQUAL to Assess the Customer Satisfaction of the Oregon HIDTA ISC Analytical Unit,"** Hatfield School of Government Executive Master of Public Administration, Cohort, 2009.
- [7] Bede Akorige Atarah Augustine Awuah Peprah, **"Assessing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana,"** pp. 133-143, Februari 2014.
- [8] John M. dan Hasan Shadily Echols, *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- [9] D.L. Stufflebeam, *Educational evaluation and decisionmaking*. Itaca: IL:Peacock, 1997.
- [10] Taruu, *ITIL V3 Foundation Study Guide*., 2009.

- [11] M Toleman, WG Tan A Cater-Steel, "**Transforming IT service management-the ITIL impact**," 2006.
- [12] Maggie Kneller, "**Executive Briefing: The Benefits of ITIL**," 2010.
- [13] et all Jan van Bon, *Foundation of IT Service Management Based ITIL V3.*: Van Haren publishing , 2007.
- [14] (2013, December) wiki ITIL. [Online]. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Service_Strategy
- [15] (2013, december) wiki ITIL. [Online]. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Service_Design
- [16] (2013, december) wiki ITIL. [Online]. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Service_Transition
- [17] (2013, december) wiki ITIL. [Online]. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Service_Operation
- [18] (2013, december) wiki ITIL. [Online]. [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_CSI -
Continual Service Improvement](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_CSI_-_Continual_Service_Improvement)
- [19] (2013, December) wiki ITIL. [Online]. [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Business Relationship Management](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Business_Relationship_Management)
- [20] ITIL Osiatis. [Online]. [http://itil.osiatis.es/ITIL_course/it_service_management/
service level management/introduction and objectives
service level management/introduction and objective
s service level management.php](http://itil.osiatis.es/ITIL_course/it_service_management/service_level_management/introduction_and_objectives_service_level_management/introduction_and_objectives_service_level_management.php)

- [21] (2014, March) wiki ITIL. [Online]. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Service_Level_Management
- [22] (2014, September) wiki ITIL. [Online]. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_KPIs_Service_Design#/ITIL_KPIs_Service_Level_Management
- [23] Naomi Karten, *How to Establish Service Level Agreements.*, 2003.
- [24] (2014, September) Wiki ITIL. [Online]. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_SLA_OLA
- [25] (2013, August) wiki ITIL. [Online]. [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Service_Level_Requirements_\(SLR\)](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Service_Level_Requirements_(SLR))
- [26] (2013, August) wiki ITIL. [Online]. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Service_Specification_Sheet
- [27] (2013, September) wiki ITIL. [Online]. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Service_Catalogue
- [28] (2013, August) wiki ITIL. [Online]. http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Service_Level_Report
- [29] (2013, August) wiki ITIL. [Online]. [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Service_Quality_Plan_\(SQP\)](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Service_Quality_Plan_(SQP))
- [30] Rob Addy, *Effective IT Service Management To ITIL and Beyond!*: Springer-Verlag Berlin Heidelberg , 2007.

- [31] (2013, August) Wiki ITIL. [Online]. [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist Service Level R equirements \(SLR\)](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Service_Level_R_requirements_(SLR))
- [32] (2014, September) Wiki ITIL. [Online]. [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist SLA OLA](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_SLA_OLA)
- [33] European Integration Office, "Manual For Preparing Terms of Reference," Belgrade, 2011.
- [34] ITSM Information. (2015, March) Underpinning Contract. [Online]. <http://itsm.certification.info/uc.html>
- [35] WebFinance. (2015, March) BusinessDictionary.com. [Online]. <http://www.businessdictionary.com/definition/letter-of-agreement.html>
- [36] WebFinance. (2015, March) BusinessDictionary.com. [Online]. <http://www.businessdictionary.com/definition/memorandum-of-understanding-MOU.html>
- [37] WebFinance. (2015, March) BusinessDictionary.com. [Online]. <http://www.businessdictionary.com/definition/letter-of-intent-LOI.html>
- [38] Andrea Kempter. (2014, September) Wiki ITIL. [Online]. [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL KPIs Service Operation](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_KPIs_Service_Operation)
- [39] PT PLN. (2011) PT PLN (Persero). [Online]. <http://www.pln.co.id/>

- [40] PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, "**Kerangka Acuan Kerja (KAK) Layanan Helpdesk** ," PLN Distribusi Jawa Timur, Surabaya, 2014.
- [41] A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. Parasuraman, "**A conceptual model of service quality and its implication,**" *Journal of Marketing*, pp. Vol. 49, Fall, pp. 41-50, 1985.
- [42] C. Gronroos, *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration, 1982.
- [43] J., van der Wiele, T., Ball, L., and Millen, R. Van Iwaarden, "**Applying SERVQUAL to websites: An exploratory study,**" *International Journal of Quality & Reliability Management*, pp. Vol.20, No.8, pp. 919-935, 2003.
- [44] Boundles. [Online].
<https://www.boundless.com/marketing/textbooks/boundless-marketing-textbook/services-marketing-6/service-quality-51/the-gap-model-254-4140/>
- [45] E. Gummesson, *Qualitative methods in management research*. Lund: Norway: Studentlitteratur, Chartwell-Bratt, 1988.
- [46] R.K. Yin, *Case Study Research: Design and Methods*. Beverly Hills: Calif: Sage Publications, 1984.
- [47] J.C. McKinney, *Constructive Typology and Social Theory*. New York: Appleton-Century-Crofts, 1966.
- [48] R.E. Smith, "**The logic and design of case study research,**" *The Sport Psychologist*, pp. Vol. 2 pp.1-12,

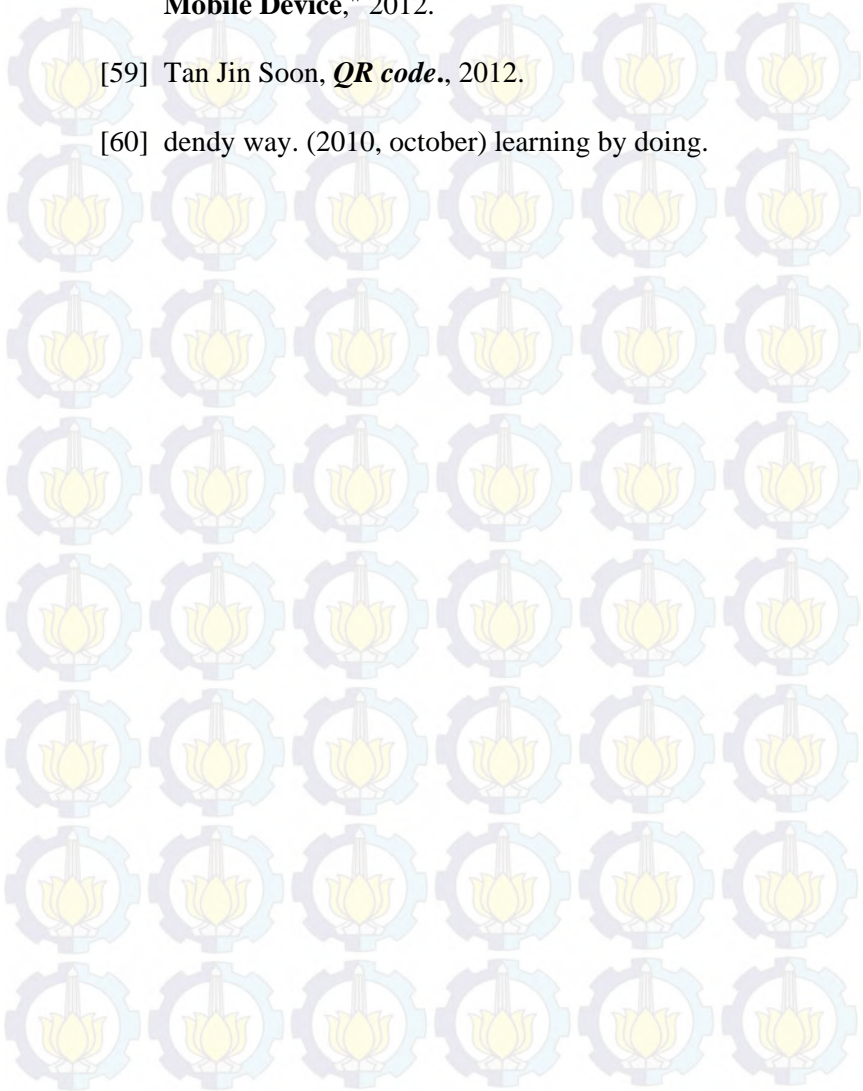
1988.

- [49] R.K. Yin, *Case Study Research Design and Method*. Newbury Park: Sage, 1989.
- [50] R.K. Yin, *Case study research: Design and methods (3rd ed.)*. Thousand Oaks: CA: Sage, 2003.
- [51] et all Jan van Bon, *Foundation of IT Service Managemnt Based on ITIL V3.*: Van Haren Publishing, Zaltbommel, September 2007.
- [52] OGC, *ITIL V3- Service Design*.
- [53] Doug Rosenberg and Matt Stephen, *Use Case Driven Object Modeling with UML Theory and Practice*. New York: Apress, 2007.
- [54] BCS SIGIST (British Computer Society Specialist Interest Group in Software Testing), "**Standard for Software Componenet Testing**," 2001.
- [55] Rational Software. (2001) Generating Test Case from Use Case. [Online]. http://www.therationaledge.com/content/jun_01/m_cases_jh.html
- [56] PCI Security Standards Council LLC, "**Acceptin Mobile Payments with a Smartphone or Tablets**," 2012.
- [57] Sugiharsono, Bambang Setiawan Hatma Suryotrisusongko, "**A Novel Mobile Payment Scheme Based on Secure Quick Response Payment with Minimal Infrastructure for Cooperative Enterprise in Developing Countries**," 2012.

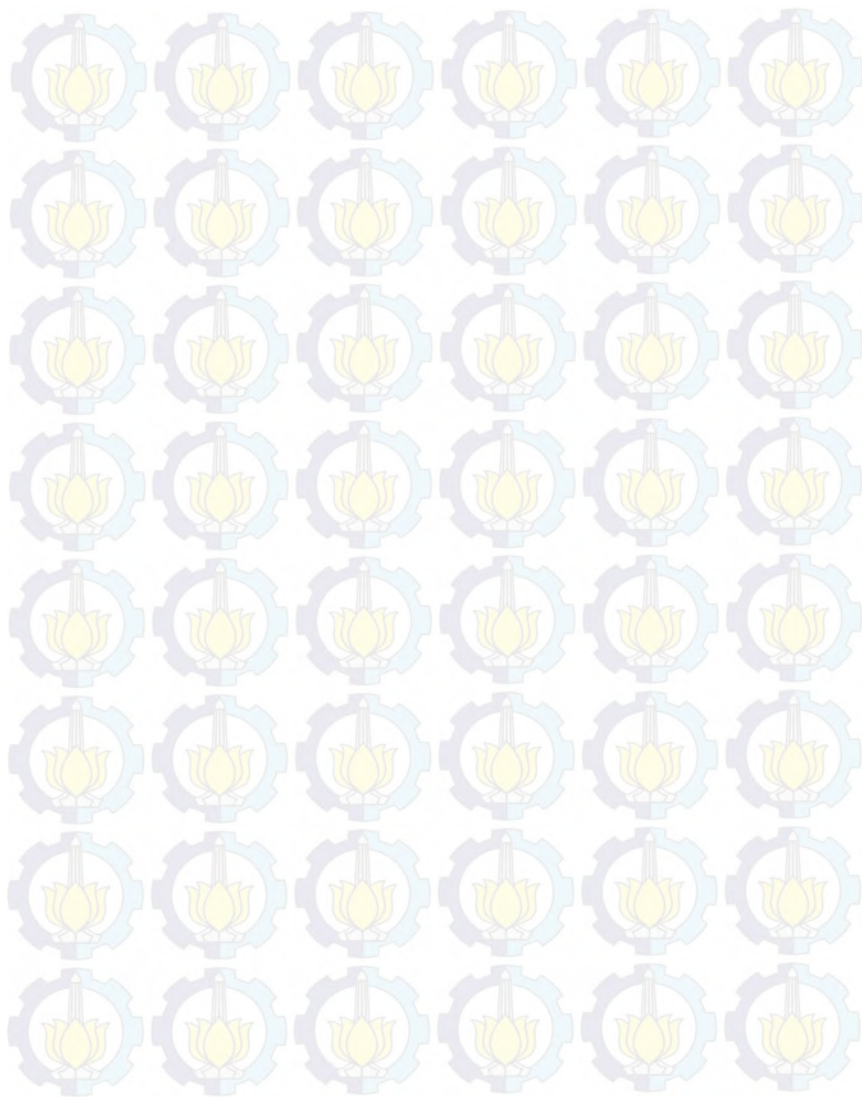
[58] Chang-Hyun Cho, Moon-Seog Jun Jaesik Lee, "**Secure Quick Response-Payment (QR-Pay) System using Mobile Device**," 2012.

[59] Tan Jin Soon, ***QR code.***, 2012.

[60] dendy way. (2010, october) learning by doing.



(halaman sengaja dikosongkan)



Lampiran A

Lampiran ini berisikan kuesioner mengenai harapan dan persepsi pengguna layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

BAGIAN I HARAPAN

Mohon berikan nilai dalam rentang 1-7 pada setiap pernyataan sesuai dengan harapan Anda terhadap layanan helpdesk yang baik.

Tabel A.1 Instrument bagian I harapan

Harapan terhadap Layanan Helpdesk		
E1.	Layanan helpdesk yang baik memiliki peralatan yang terbaru	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E2.	Fasilitas layanan helpdesk yang baik (seperti gedung, ruangan, sofa) terlihat menarik	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E3.	Technical Support layanan helpdesk yang baik berpenampilan rapi	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E4.	Media yang terkait dengan layanan (seperti pamphlet atau poster) akan terlihat menarik secara visual pada layanan helpdesk yang baik	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E5.	Layanan helpdesk yang baik mampu menyelesaikan permasalahan sesuai waktu yang dijanjikan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E6.	Layanan helpdesk yang baik menunjukkan kesungguhan dalam memecahkan permasalahan yang dialami pengguna layanan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju

Harapan terhadap Layanan Helpdesk		
E7.	Ketika keluhan datang pertama kali, layanan helpdesk yang baik akan menyelesaikan keluhan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E8.	Layanan helpdesk yang baik akan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E9.	Layanan helpdesk yang baik mampu memahami permasalahan utama pengguna layanan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E10.	Layanan helpdesk yang baik menginformasikan kapan permintaan (<i>request</i>) akan dilayani	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E11.	Technical Support layanan helpdesk yang baik harus memberikan layanan dengan segera	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E12.	Technical Support layanan helpdesk yang baik selalu bersedia untuk membantu pengguna layanan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E13.	Technical Support layanan helpdesk yang baik bersedia meluangkan waktu untuk memberi solusi via telepon	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E14.	Technical Support layanan helpdesk yang baik menunjukkan perilaku percaya diri dalam memberikan layanan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E15.	Technical Support layanan helpdesk yang baik memberikan rasa aman terhadap pengguna	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju

Harapan terhadap Layanan Helpdesk		
	layanan.	
E16.	Technical Support layanan helpdesk yang baik selalu berperilaku baik saat memberikan layanan kepada pengguna layanan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E17.	Technical Support layanan helpdesk yang baik memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna layanan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E18.	Layanan helpdesk yang baik seharusnya memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan.	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E19.	Layanan helpdesk yang baik harus memiliki jam operasional yang sesuai untuk semua pengguna layanan.	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E20.	Layanan helpdesk yang baik seharusnya memiliki technical support yang memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E21.	Layanan helpdesk yang baik memberikan layanan yang terbaik.	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
E22.	Layanan helpdesk yang baik harus mampu mengetahui kebutuhan pengguna layanan secara spesifik.	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju

BAGIAN II PERSEPSI

Mohon berikan nilai dengan rentang 1-7 sesuai dengan persepsi atau yang Anda rasakan terhadap layanan helpdesk PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur (untuk selanjutnya disebut layanan helpdesk PLN) berdasarkan pernyataan berikut:

Tabel A.2 Instrument bagian II persepsi

Persepsi terhadap Layanan Helpdesk PLN		
P1.	Layanan helpdesk PLN memiliki peralatan yang terbaru	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P2.	Fasilitas layanan helpdesk PLN (seperti gedung, ruangan, sofa) terlihat menarik	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P3.	Technical Support layanan helpdesk PLN berpenampilan rapi	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P4.	Media yang terkait dengan layanan (seperti pamphlet atau poster) akan terlihat menarik secara visual pada layanan helpdesk PLN	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P5.	Layanan helpdesk PLN mampu menyelesaikan permasalahan sesuai waktu yang dijanjikan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P6.	Layanan helpdesk PLN menunjukkan kesungguhan dalam memecahkan permasalahan yang saya alami.	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P7.	Ketika keluhan datang pertama kali, Layanan helpdesk PLN akan menyelesaikan keluhan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju

Persepsi terhadap Layanan Helpdesk PLN		
P8.	Layanan helpdesk PLN akan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P9.	Layanan helpdesk PLN mampu memahami permasalahan utama saya	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P10.	Layanan helpdesk PLN menginformasikan kapan permintaan (<i>request</i>) akan dilayani	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P11.	Technical Support layanan helpdesk PLN memberikan layanan dengan segera	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P12.	Technical Support layanan helpdesk PLN selalu bersedia untuk membantu saya	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P13.	Technical Support layanan helpdesk PLN bersedia meluangkan waktu untuk memberi solusi via telepon	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P14.	Technical Support layanan helpdesk PLN menunjukkan perilaku percaya diri dalam memberikan layanan	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P15.	Technical Support layanan helpdesk PLN memberikan rasa aman kepada saya	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P16.	Technical Support layanan helpdesk PLN selalu berperilaku baik saat memberikan layanan kepada saya	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju

Persepsi terhadap Layanan Helpdesk PLN		
P17.	Technical Support layanan helpdesk PLN memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan saya	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P18.	Layanan helpdesk PLN memberikan perhatian secara individu kepada saya.	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P19.	Layanan helpdesk PLN memiliki jam operasional yang sesuai untuk semua pengguna layanan.	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P20.	Layanan helpdesk PLN technical support yang memberikan perhatian secara personal kepada saya	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P21.	Layanan helpdesk PLN memberikan pelayanan yang terbaik.	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju
P22.	Layanan helpdesk PLN mampu mengetahui kebutuhan saya secara spesifik.	Tdk Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sngt Setuju

Lampiran B

Lampiran ini berisikan daftar pertanyaan yang akan diajukan dalam wawancara langsung dengan pihak PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

Tabel B.1 Interview Protocol

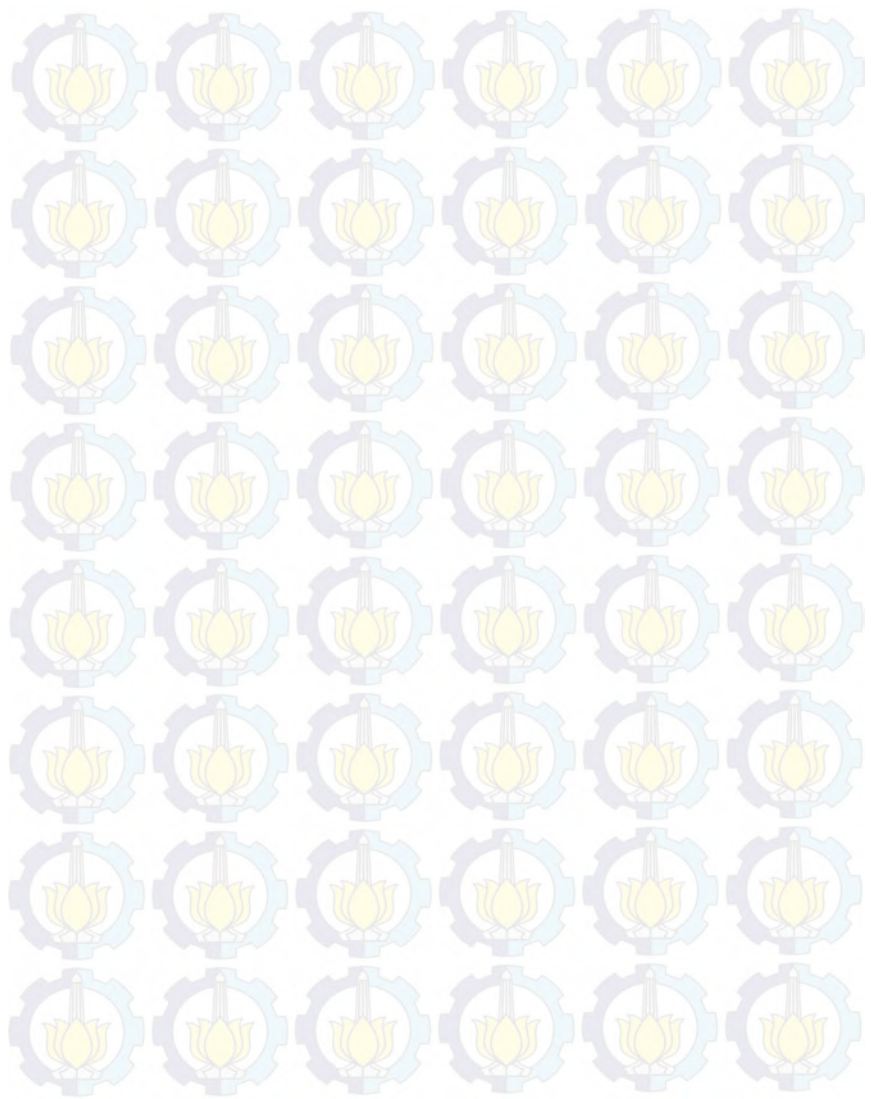
No.	Uraian
1.	Pertanyaan: Apa definisi layanan kritis menurut PLN Distribusi Jawa Timur
	Jawaban:
2.	Pertanyaan: Layanan yang dianggap kritis di PLN Distribusi Jawa Timur apa ya pak?
	Jawaban:
3.	Pertanyaan: Apa Layanan Helpdesk? Kenapa layanan helpdesk dianggap sebagai layanan kritis?
	Jawaban:
4.	Pertanyaan: Sudah berapa lama layanan helpdesk ini diterapkan?
	Jawaban:
5.	Pertanyaan: Siapa pengguna layanan helpdesk?
	Jawaban:
6.	Pertanyaan: Bidang atau sub unit mana yang membawahi layanan helpdesk?
	Jawaban:

Tabel B. 2 Interview Protocol

No.	Uraian
1.	Kata Kunci: <i>Service Level Agreement</i>
	<p>Pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Bagaimana proses pembuatan KAK beserta SLA mulai dari awal sampai penandatanganan? Siapa yang menjadi penanggung jawab layanan helpdesk? Dari ITIL terdapat beberapa hal yang ada dalam SLA, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> - services times - customer - layanan yang diberikan - service names -mekanisme komunikasi pengguna dan penyedia layanan (kontak, layanan pelaporan, ulasan layanan) Dalam SLA yang ada saat ini, ada beberapa yang belum ada. Apakah tidak diperlukan? Bagaimana mekanisme komunikasi antara penyedia dan pengguna layanan? Apakah layanan helpdesk yang diberikan saat ini kepada pelanggan sudah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati?
	Jawaban:
2.	Kata Kunci: <i>Service Level Requirement</i>
	<p>Pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Apakah PLN Dist Jatim memiliki SLR terkait dengan layanan helpdesk? <ul style="list-style-type: none"> - Apabila tidak memiliki: Mengapa tidak memiliki SLR, padahal SLR merupakan dokumen yang berisi mengenai kebutuhan dari sebuah layanan? Apakah PLN Dist Jatim menganggap perlu adanya SLR?

	Jawaban:
3.	Kata Kunci: <i>Key Performance Indicator</i>
	Pertanyaan: Service Level Management memiliki KPI mengenai pemantauan SLA. <ul style="list-style-type: none">• Siapa yang menjadi penanggungjawab dalam melakukan pemantauan SLA?• Apakah pernah dilakukan pemantauan terhadap SLA?• Bagaimana proses pemantauan tersebut?
	Jawaban:

(halaman sengaja dikosongkan)



Lampiran C

Lampiran ini berisikan hasil wawancara dengan narasumber bagian infrastruktur TI PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur mengenai layanan helpdesk dan kondisi kekinian *Service Level Management* layanan helpdesk.

Keterangan Pelaksanaan Wawancara

Tabel C.1 Pelaksanaan Wawancara 1

Tanggal	Senin, 12 September 2014
Waktu	13.30 - 14.00
Lokasi	PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
Narasumber	Vicky Andrias Haumahu
Jabatan	Bidang Perencanaan TI bagian Infrastruktur TI
Topik	Layanan Helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Hasil Wawancara

Tabel C. 2 Hasil Wawancara 1

No.	Uraian
1.	Pertanyaan: Apa definisi layanan kritis menurut PLN Distribusi Jawa Timur
	Jawaban: Di PLN sendiri layanan yang dianggap kritis adalah layanan yang menyebabkan kerugian materiil (berapa rupiah) atau yang menyebabkan tidak dapat melayani pelanggan selama beberapa menit.
2.	Pertanyaan: Layanan yang dianggap kritis di PLN Distribusi Jawa

No.	Uraian
	Timur apa ya pak?
	Jawaban: Di PLN Distribusi Jawa Timur yang termasuk layanan kritis adalah layanan helpdesk.
3.	Pertanyaan: Apa Layanan Helpdesk? Kenapa layanan helpdesk dianggap sebagai layanan kritis?
	Jawaban: <ul style="list-style-type: none"> • Layanan yang difungsikan untuk <i>menghandle</i> atau menangani keluhan user misalnya dari PC atau aplikasi, jaringan. • PLN perlu memenuhi kebutuhan pelanggan, disamping itu pegawai dalam melaksanakan pemenuhan tersebut memerlukan support dari TI untuk bagaimana pegawai dapat bekerja lebih baik. Sehingga TI harus <i>support</i> pegawai dengan memberikan layanan TI berupa helpdesk agar layanan dapat diterima oleh pelanggan (masyarakat). Tingkat kritis tidaknya dari layanan helpdesk ini beragam, apabila terdapat masalah pada bagian front end maka tingkat kritisnya tinggi karena tidak dapat melayani pelanggan, keuangan (SAP) akan terganggu. Namun apabila yang terganggu di bagian back office atau surat menyurat maka tidak terlalu terganggu.
4.	Pertanyaan: Sudah berapa lama layanan helpdesk ini diterapkan?
	Jawaban: Layanan ini sudah berjalan selama 10 tahun.
5.	Pertanyaan: Siapa pengguna layanan helpdesk?
	Jawaban: Pegawai internal PLN Distribusi Jawa Timur
6.	Pertanyaan: Bidang atau sub unit mana yang membawahi layanan helpdesk?

No.	Uraian
	Jawaban: Layanan Helpdesk dibawah naungan bidang perencanaan TI bagian infrastruktur. Bagian inilah yang mengelola layanan helpdesk.

Keterangan Pelaksanaan Wawancara

Tabel C. 3 Pelaksanaan Wawancara 2

Tanggal	Senin, 8 Desember 2014
Waktu	09.00 - 10.00
Lokasi	PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
Narasumber	Vicky Andrias Haumahu
Jabatan	Bidang Perencanaan TI bagian Infrastruktur TI
Topik	Kondisi kekinian <i>Service Level Management</i> pada Layanan Helpdesk PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

Hasil Wawancara

Tabel C. 4 Hasil Wawancara 2

No.	Uraian
1.	Kata Kunci: <i>Service Level Agreement</i>
	Pertanyaan: <ol style="list-style-type: none"> Bagaimana proses pembuatan KAK beserta SLA mulai dari awal sampai penandatanganan? Siapa yang menjadi penanggung jawab layanan helpdesk?

	<p>c. Dari ITIL terdapat beberapa hal yang ada dalam SLA, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - services times - customer - layanan yang diberikan - service names - mekanisme komunikasi pengguna dan penyedia layanan (kontak, layanan pelaporan, ulasan layanan) <p>Dalam SLA yang ada saat ini, ada beberapa yang belum ada. Apakah tidak diperlukan?</p> <p>d. Bagaimana mekanisme komunikasi antara penyedia dan pengguna layanan?</p> <p>e. Apakah layanan helpdesk yang diberikan saat ini kepada pelanggan sudah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati?</p>
	<p>Jawaban:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Service Level Agreement</i> untuk layanan helpdesk ada di dalam dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK). Dokumen ini dibuat oleh PLN sendiri dan bukan dari vendor karena yang memiliki dana adalah PLN. Proses pembuatannya yaitu dari diskusi dengan manajemen terkait dengan kebutuhan layanan, ruang lingkup, tanggung jawab, kinerja, monitoring sehingga nantinya SLA yang dibuat tidak merugikan salah satu pihak. Dari KAK (termasuk SLA di dalamnya) yang sudah dibuat oleh manajemen, kemudian dilakukan sistem tender kepada vendor. Vendor yang bersedia memenuhi sesuai dengan <i>service level</i> dalam KAK yang telah dibuat kemudian menandatangani dan melaksanakan sesuai dengan ruang lingkup dan tanggung jawab. ➤ Yang menjadi penanggung jawab penuh dari layanan helpdesk adalah manager perencanaan sedangkan penanggungjawab lapangan adalah deputy manager TI.

	<p>➤ Pembuatan KAK yang ada saat ini merujuk beberapa referensi yang ada di internet, jadi masih SLA secara umum belum sesuai dengan <i>best practice</i> yang ada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • untuk layanan yang diberikan sudah ada di bagian ruang lingkup. • <i>services times</i> dilihat dari waktu yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan dengan cepat, sehingga ditentukan 240 menit. <p>➤ Mekanisme komunikasi yaitu pelanggan menghubungi helpdesk melalui telepon, kemudian kami mendengarkan permasalahannya apa dan memutuskan tindakan yang diberikan.</p> <p>➤ Layanan yang diberikan saat ini sesuai dengan SLA yang telah disepakati. Apabila vendor tidak mematuhi aturan yang sudah ditetapkan maka akan mendapatkan penalti.</p>
2.	<p>Kata Kunci: <i>Service Level Requirement</i></p> <p>Pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Apakah PLN Dist Jatim memiliki SLR terkait dengan layanan helpdesk? <ul style="list-style-type: none"> - Apabila tidak memiliki: Mengapa tidak memiliki SLR, padahal SLR merupakan dokumen yang berisi mengenai kebutuhan dari sebuah layanan? Apakah PLN Dist Jatim menganggap perlu adanya SLR? <p>Jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kebutuhan layanan sudah didokumentasikan dalam dokumen KAK, sehingga tau vendor harus melayani apa saja. Perlu supaya mengetahui layanan apa yang harus diberikan, apakah vendor sanggup untuk memenuhi kebutuhan tersebut.
3.	<p>Kata Kunci: <i>Key Performance Indicator</i></p> <p>Pertanyaan:</p>

	<p>Service Level Management memiliki KPI mengenai pemantauan SLA.</p> <ul style="list-style-type: none">• Siapa yang menjadi penanggungjawab dalam melakukan pemantauan SLA?• Apakah pernah dilakukan pemantauan terhadap SLA?• Bagaimana proses pemantauan tersebut?
	<p>Jawaban:</p> <ul style="list-style-type: none">• Yang menjadi penanggungjawab dalam melakukan pemantauan SLA adalah penanggungjawab lapangan yaitu deputy manager TI.• Setelah berjalan 3-4 tahun akan dilakukan evaluasi, kekurangannya itu apa• Proses pemantauan, yaitu dari pihak manajemen melakukan evaluasi dengan melihat dari formulir monitoring, ada formulir complain. Dari formulir complain dapat diketahui berapa yang terselesaikan dan tidak terselesaikan. Kemudian melihat cukup tidaknya jumlah orang yang tersedia dengan pelanggan yang ada.

Lampiran D

Tanggal Wawancara : 2 Januari 2015, 4 Februari 2015, 26 Februari 2015

Media yang digunakan: Email

Nama Narasumber : Viky Haumahu

Tujuan Wawancara : Konfirmasi

Tabel D.1 Wawancara via email 1

Tanggal : 2 Januari 2015 07:34	Tanggal: 2 Januari 2015 08:19
Pertanyaan	Tanggapan
Selamat pagi pak, Saya ingin menanyakan beberapa hal: 1. Apakah KAK ini sendiri merupakan bagian dokumen lelang atau tender yang nantinya akan menjadi sebuah kontrak antara PLN dengan vendor? 2. PLN mendefinisikan KAK sebagai apa ya pak? Apakah sebagai dokumen dokumen yang berisi informasi mengenai gambaran umum kegiatan atau apa pak? 3. Di dalam KAK kan ada SLA pak, apakah ada dokumen SLA lain. SLA disini maksudnya adalah sebuah dokumen diluar kontrak yang berisi kesepakatan antara	Saya jawab secara ringkas sebagai berikut dek: 1. Kerangka Acuan Kerja (KAK) atau Term of Reference adalah Bagian dari Dokumen Lelang pada Bab III Persyaratan Teknis. 2. KAK menjadi acuan bagi vendor dalam mengajukan penawaran harga dan acuan pelaksanaan pekerjaan oleh vendor dimana ruang lingkup, detil teknis pekerjaan dan termasuk pengukuran kinerja vendor mengacu KAK. 3. SLA menjadi satu kesatuan dari KAK dimana SLA menjadi komitmen jaminan atas pelaksanaan pekerjaan

Tanggal : 2 Januari 2015 07:34	Tanggal: 2 Januari 2015 08:19
Pertanyaan	Tanggapan
<p>pengguna dan penyedia jasa mengenai tingkat mutu layanan yang akan diberikan.</p> <p>Kalau tidak ada, berarti KAK yang ada saat ini di dalamnya tercakup juga mengenai SLA ya pak? Saya ingin memastikan supaya memudahkan output saya dalam pengerjaan tugas akhir, karena kalau menurut ITIL di dalam SLA juga sudah ada sedikit membahas mengenai KAK.</p> <p>Mohon maaf pak karena saya menanyakan melalui email, karena masih UAS.</p> <p>Terima kasih</p>	<p>dari vendor.</p> <p>4. Jika vendor setelah mengambil dan membaca Dokumen lelang tidak setuju atas KAK termasuk SLA yang tertulis didalamnya, maka vendor biasanya tidak akan mengajukan penawaran dalam lelang. Semoga cukup jelas. Sukses UAS nya ya.</p> <p>terima kasih</p>

Tabel D. 2 Wawancara via email 2

Tanggal : 4 Februari 2015 10:03	Tanggal: 4 Februari 2015 11:14
Pertanyaan	Tanggapan
<p>Selamat pagi pak,</p> <p>Saya ingin menanyakan dalam pembuatan KAK, dokumen apa saja ya pak yang dibutuhkan (konten yang ada didalamnya) sehingga dapat menghasilkan KAK. Sedangkan untuk SLA yang ada pada KAK itu ada</p>	<p>Selamat siang dek</p> <p>Untuk membuat KAK dilakukan observasi lapangan, focus group discussion, analisis kebutuhan user, studi literatur, peraturan PLN, peraturan pemerintah, analisis kontrak sejenis, analisis</p>

Tanggal : 4 Februari 2015 10:03	Tanggal: 4 Februari 2015 11:14
Pertanyaan	Tanggapan
<p>saat proses lelang atau SLA yang ada dalam KAK sudah ada saat dilakukan lelang ya pak?</p> <p>Terima kasih pak</p>	<p>peningkatan layanan, histori layanan oleh helpdesk & dokumen kontrak sebelumnya.</p> <p>SLA sudah include dlm KAK saat proses lelang.</p> <p>Demikian sedikit penjelasan dari saya.</p> <p>Terima kasih</p>

Tabel D. 3 Wawancara via email 3

Tanggal : 26 Februari 2015 08:35	Tanggal: 27 Februari 2015 12:16
Pertanyaan	Tanggapan
<p>Selamat pagi pak, Saya mau menanyakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. apakah layanan helpdesk menggunakan aplikasi juga ya pak? 2. technical support dari layanan helpdesk ada brp ya pak? 3. apakah ada maksimum penanganan permasalahan oleh layanan helpdesk per hari? <p>Terima kasih banyak pak</p>	<p>Selamat siang</p> <p>maaf baru reply</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan help desk menggunakan aplikasi, tapi sebatas input oleh teknisi saja. untuk permintaan layanan via telp, lalu dicatat manual di form permintaan kemudian disalin ke aplikasi web help desk agar report bulannya bisa termonitor. 2. jumlah technical support yg ada di kantor

Tanggal : 26 Februari 2015 08:35	Tanggal: 27 Februari 2015 12:16
Pertanyaan	Tanggapan
	<p>Distribusi 4 orang, kalau di setiap area ada 3 orang.</p> <p>3. tidak ada maksimum, seluruh masalah yg dilaporkan ke helpdesk via telp harus tertangani setiap harinya, jika masalahnya berat baru sampai 2 hari pnyelsaiannya.</p> <p>terima kasih dan sukses selalu</p>

BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Yusrida Muflihah, biasa dengan nama Yusi atau Yusrida. Penulis yang memiliki hobi memasak ini dilahirkan di Jombang, 29 Juni 1993, dan merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di TK Pertiwi II Jombang, SDN Jombatan V Jombang, SMPN 2 Jombang, SMAN 2 Jombang, dan kemudian masuk perguruan tinggi negeri ITS jurusan Sistem Informasi, fakultas Teknologi Informasi pada tahun 2011. Adapun pengalaman yang didapatkan penulis selama di ITS, yakni menjadi grader, asisten praktikum, dan panitia kegiatan nasional (YES SUMMIT dan SESINDO). Penulis juga pernah melakukan kerja praktik di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur selama 1,5 bulan di tahun 2014.

Pada pengerjaan Tugas Akhir di Jurusan Sistem Informasi ITS, penulis mengambil bidang minat Pengembangan dan Perencanaan Sistem Informasi dengan topik Manajemen Layanan TI, yakni mengenai *Service Level Management* layanan helpdesk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Untuk keperluan penelitian, dapat menghubungi penulis melalui e-mail: yusridamuflihah@gmail.com.